

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL**



**TEMA:**

**“EVALUACIÓN DEL SINDROME DE BURNOUT Y SU EFECTO EN EL RENDIMIENTO LABORAL EN TRABAJADORES DE UN CALL CENTER DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, PERIODO JULIO DICIEMBRE 2023”.**

Trabajo de Grado previo a la obtención del título de Magíster en Higiene y Salud Ocupacional

**Línea de investigación: Salud y bienestar integral**

**AUTORA**

Ivonne Yamileth Juárez García

**DIRECTORA**

Grace Andrea Huaca Guevara

Ibarra, mayo 2024

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi familia por acompañarme en todo el proceso de mi formación académica y al personal del Call Center que contribuyeron para que esta investigación se llevara a cabo.

## AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por acompañarme en cada momento de la vida, a mi familia por su apoyo incondicional, a los docentes de la Universidad Técnica del Norte por enseñarnos con dedicación y paciencia, y especialmente agradezco a mi tutora por toda la ayuda brindada en el desarrollo de este trabajo.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**BIBLIOTECA UNIVERSITARIA**  
**AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN**  
**A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**

**1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA**

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

<b>DATOS DE CONTACTO</b>			
<b>CÉDULA DE IDENTIDAD:</b>	<b>DE</b>	0933026957	
<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>	<b>Y</b>	Juárez García Ivonne Yamileth	
<b>DIRECCIÓN:</b>	Pascuales, Guayaquil		
<b>EMAIL:</b>	iyjuarezg@utn.edu.ec		
<b>TELÉFONO FIJO:</b>		<b>TELÉFONO MÓVIL:</b>	0993280296

<b>DATOS DE LA OBRA</b>	
<b>TÍTULO:</b>	“Evaluación del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, periodo julio diciembre 2023”.
<b>AUTOR (ES):</b>	Ivonne Yamileth Juárez García
<b>FECHA: DD/MM/AAAA</b>	23/05/2024
SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO	
<b>PROGRAMA:</b>	<input type="checkbox"/> <b>PREGRADO</b> <input type="checkbox"/> <b>POSGRADO</b>
<b>TÍTULO POR EL QUE OPTA:</b>	Magíster en Higiene y Salud Ocupacional
<b>ASESOR /DIRECTOR:</b>	Grace Andrea Huaca Guevara

**2. CONSTANCIAS**

El autor manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es el titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

Ibarra, a los 23 días del mes de mayo del 2024.

**Atentamente:**

Ivonne Yamileth Juárez García  
**0933026957**

Ibarra, 23 de mayo del 2024

Dra. Lucía Yépez

**DECANA**

**FACULTAD DE POSGRADO**

**ASUNTO:** Conformidad con el documento final

Me permito informar a usted que revisado el Trabajo final de Grado “Evaluación del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, periodo julio diciembre 2023” del maestrante Ivonne Yamileth Juárez García, de la Maestría de Higiene y Salud Ocupacional III cohorte, certifico que han sido acogidas y satisfechas todas las observaciones realizadas.

Atentamente,

	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Firma</b>
Tutor/a	Grace Andrea Huaca Guevara	

## Índice de Contenidos

Índice de Contenidos.....	6
Índice de Tablas .....	8
Índice de Figuras.....	9
Capítulo I Problema de Investigación.....	13
Planteamiento del Problema .....	13
Formulación del Problema .....	16
Antecedentes.....	16
Objetivos.....	22
Objetivo General .....	22
Objetivos Específicos .....	22
Justificación .....	23
Capitulo II.....	25
Marco Teórico .....	25
Modelos Teóricos del Síndrome de Burnout .....	25
Modelos Teóricos del Rendimiento Laboral .....	35
Marco Legal.....	43
Constitución de la República del Ecuador .....	43
Capítulo III Marco Metodológico.....	46
Descripción del Área de Estudio .....	46
Enfoque y Tipo de Investigación .....	46
<i>Enfoque</i> .....	46
<i>Tipo de Investigación</i> .....	46

Procedimiento de la Investigación .....	47
<i>Método de Recolección de Datos</i> .....	48
<i>Técnicas</i> .....	49
Instrumentos.....	49
Procesamiento y Análisis de la Información .....	54
Consideraciones Bioéticas.....	55
<i>Principios de Bioética</i> .....	55
Capítulo IV. Resultados y Discusión .....	57
Conclusiones.....	69
Recomendaciones .....	70
Bibliografía.....	71
Anexos.....	84

## Índice de Tablas

Tabla 1. Distribución de la población según características sociodemográficas.....	57
Tabla 2. Distribución de la población según características laborales.....	59
Tabla 3. Distribución del síndrome de burnout según dimensiones.....	61
Tabla 4. Síndrome de Burnout en trabajadores Call Center.....	62
Tabla 5. Rendimiento laboral de los trabajadores Call Center.....	64
Tabla 6. Resultado del análisis estadístico chi-cuadrado ( $\chi^2$ ).....	67



## Índice de Figuras

Figura 1. Cuestionario Maslach Burnout Inventory- Human Services.....	51
Figura 2. Clasificación de los resultados del Maslach Burnout Inventory .....	52
Figura 3. Evaluación del rendimiento laboral.....	54
Figura 4. Evaluación del Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores Call center.....	65

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL**

“Evaluación del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, periodo julio-diciembre 2023”.

**Autor:** Ivonne Yamileth Juárez García

**Tutor:** Grace Andrea Huaca Guevara

**Año:** 2023

**Resumen**

El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por el estrés crónico relacionado con el trabajo. Se caracteriza por sentimientos de fatiga extrema, desmotivación, y una disminución en el rendimiento laboral. Este síndrome suele afectar a personas que trabajan en profesiones exigentes emocionalmente, como la salud, la enseñanza, el servicio social y la atención al cliente. El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral de los trabajadores de un call center en la ciudad de Guayaquil. Tiene un enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal. Se aplicó un muestreo por conveniencia, quedando 50 trabajadores que aceptaron participar mediante consentimiento informado. El instrumento utilizado fue el Maslach Burnout Inventory y se aplicó la prueba ( $\chi^2$ ) con un ( $p= 0,05$ ). Los resultados muestran que los trabajadores se encuentran en edades que oscilan entre los 21 a 30 años, predominando el género femenino, solteros, bachilleres y una antigüedad de 1 a 2 años. La evaluación del síndrome de burnout demostró que existen niveles bajos de agotamiento emocional y niveles altos de despersonalización y realización personal, delimitando así que solo el 16% de los trabajadores presentan niveles altos de burnout. En la evaluación del rendimiento laboral según la empresa reportó un nivel muy bueno, al realizar la asociación estadística entre el burnout y el rendimiento laboral se obtuvo una significancia de ( $p=0,5$ ) lo cual los datos muestran que en este estudio no existe una asociación entre las variables por lo que el síndrome de burnout no tiene efecto en el rendimiento laboral en este sector comercial, no obstante, es importante considerar prácticas de autocuidado, y tomar medidas para prevenir el estrés laboral.

**Palabras clave:** Síndrome de burnout, rendimiento laboral, estrés laboral, call center, trabajadores.

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE**  
**INSTITUTO DE POSGRADO**  
**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN HIGIENE Y SALUD OCUPACIONAL**

“Evaluación del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, periodo julio-diciembre 2023”.

**Autor:** Ivonne Yamileth Juárez García

**Tutor:** Grace Andrea Huaca Guevara

**Año:** 2023

**ABSTRACT**

Burnout syndrome is a state of physical, emotional and mental exhaustion caused by chronic work-related stress. It is characterized by feelings of extreme fatigue, demotivation, and a decrease in work performance. This syndrome usually affects people working in emotionally demanding professions, such as health, teaching, social service, and customer service. The present study aimed to determine the level of burnout syndrome and its effect on the work performance of workers in a call center in the city of Guayaquil. It has a quantitative, descriptive, cross-sectional approach. A convenience sampling was applied, leaving 50 workers who agreed to participate through informed consent. The instrument used was the Maslach Burnout Inventory and the test ( $\chi^2$ ) was applied with a ( $p= 0.05$ ). The results show that the workers were between 21 and 30 years of age, predominantly female, single, high school graduates with 1 to 2 years of seniority. The evaluation of the burnout syndrome showed that there are low levels of emotional exhaustion and high levels of depersonalization and personal fulfillment, thus delimiting that only 16% of the workers present high levels of burnout. In the evaluation of work performance according to the company reported a very good level, when performing the statistical association between burnout and work performance a significance of ( $p=0.5$ ) was obtained, which data shows that in this study there is no association between the variables so burnout syndrome has no effect on work performance in this commercial sector, however, it is important to consider self-care practices, and take measures to prevent work stress.

**Keywords:** Burnout syndrome, job performance, job stress, call center, workers.

**TEMA:**

“Evaluación del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, periodo julio-diciembre 2023”.

Capítulo I.  
Problema de Investigación

### **Planteamiento del Problema**

El síndrome de burnout (SB) se presenta como una consecuencia a la exposición del estrés crónico relacionado con el trabajo, provocando comportamientos y pensamientos negativos en los trabajadores, aparece en trabajos que tengan contacto directo con las personas, como servicios de atención al cliente, profesionales de la salud, trabajadores sociales y docentes. Los principales síntomas que presentan los trabajadores afectados son agotamiento físico y mental presentando cansancio y la sensación de pasar muchas horas en el trabajo, despersonalización en donde presentan actitudes negativas y cínicas hacia los clientes, y baja realización personal caracterizado por síntomas de fracaso, baja autoestima y ausencia de autodesarrollo profesional (Nole et al., 2022).

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), este fenómeno ocasiona la pérdida de aproximadamente 12 mil millones de jornadas laborales a causa de la depresión y la ansiedad con un impacto económico cercano a un billón de dólares. En consecuencia, los gobiernos a nivel mundial destinaron el 2% de sus asignaciones presupuestarias para atender la salud mental, mientras que las naciones con ingresos medios y bajos invirtieron menos del 1%. (OMS, 2022). En relación con el diagnóstico del síndrome, la herramienta de mayor utilidad se considera el Maslach Burnout Inventory que engloba 22 ítems distribuidos en tres escalas agotamiento emocional, despersonalización y realización personal (Lovo, 2020).

En el ámbito europeo, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han modificado la disponibilidad temporal y geográfica de los empleados al difuminar la distinción entre el ámbito laboral y el tiempo de ocio. La conexión constante a través de dispositivos como Smartphone ha dado lugar a una extensión de la jornada, la ejecución de tareas en momentos no

convencionales y desafíos para equilibrar la vida personal y profesional, estos fenómenos pueden dar lugar a riesgos psicosociales y afectar la salud de los trabajadores. En España, la ley de prevención de riesgos laborales se extiende a aquellos que trabajan desde casa, abordando preocupaciones como la iluminación y los problemas musculoesqueléticos, subrayando la importancia de disciplinas como la psicología y la ergonomía en la prevención de riesgos laborales (Pons, 2021).

Por otra parte, el estudio de Appel et al. (2020) ejecutado en una empresa proveedora de servicios financieros con sede en Países Bajos recalca lo importante de comprender el papel que desempeña el entorno físico en la reducción del riesgo de agotamiento y en la estimulación del compromiso. Incluso esta línea de pensamiento se respalda en la teoría del ajuste persona-entorno para acreditar que la disparidad entre el espacio de trabajo, las necesidades y habilidades del trabajador los conduce hacia continuos episodios de estrés y una productividad deficiente.

En el contexto latinoamericano, la investigación realizada por (Requejo et al., 2023) en organizaciones de varios sectores económicos en la ciudad de Lima, evidencia que los trabajadores del área comercial conforman el grupo con los niveles de estrés más elevados, entre los factores desencadenantes la insatisfacción al no cumplir sus objetivos de desarrollo profesional encabeza la lista, seguido de fatiga emocional vinculada al mal clima laboral y las funciones desempeñadas en la modalidad de remuneración por honorarios, por último, asociado a la despersonalización esta dimensión se manifestó en apatía hacia sus labores y las personas con quienes tiene contacto.

De acuerdo con Aguilar et al. (2020), en México un empleado afectado por depresión puede ausentarse laboralmente hasta 25 días al año, enfrentando hasta 20 días de ausencia en caso de ataques de pánico, 14 días en situaciones de estrés postraumático y 20 días durante períodos de

ansiedad. En Guanajuato, los profesionales en las áreas paramédica y administrativa sienten que sus labores son rutinarias y a pesar de contar con formación académica las oportunidades de ascenso dentro de estas instituciones públicas son limitadas, lo cual se ve agravado por una remuneración que se mantiene en el salario mínimo.

En torno a los centros de atención telefónica, aunque son reconocidos por sus condiciones laborales favorables, no obstante, aplican métodos de trabajo basados en principios estandarizados haciendo uso de equipos informáticos y procesos lógico-matemáticos para limitar el tiempo y maximizar la productividad de los empleados con el fin de elevar el rendimiento económico. El crecimiento se atribuye a la realización de tareas repetitivas y a un ritmo laboral exigente, generando presión psicológica, disonancias cognitivas y la simulación de sentimientos, estos factores desencadenan problemas físicos y psicológicos que impactan las relaciones con los clientes que buscan asistencia (Colin et al., 2022).

A nivel nacional, Solís y Adum (2022) señalan que la presencia del Covid-19 ocasionó un marcado incremento en las operaciones del departamento de atención al cliente en el sector bancario corporativo. A pesar del respaldo tecnológico, la carga laboral excedió la capacidad del personal, generando un elevado nivel de estrés ocupacional debido a exigencias que abarcan desde renegociaciones de deuda, procedimientos para la concesión de créditos, ampliación de afiliaciones hasta limitar los recursos, lo cual resulta en un rendimiento deficiente, errores operativos y demoras en la gestión de clientes.

En la ciudad de Guayaquil, los operadores en los centros de atención telefónica, las transformaciones en las modalidades laborales actuales y en su entorno pueden conllevar a la aparición de nuevos riesgos psicosociales clasificados en dos categorías: el contenido del trabajo

y el contexto laboral. La primera aborda aspectos como el entorno y equipo de trabajo, el diseño de tareas, la carga operativa, el ritmo y los horarios laborales. Por otro lado, la segunda se refiere a la función y cultura organizativa, la misión de la organización, las oportunidades de desarrollo profesional, la autonomía en la toma de decisiones, el control, las relaciones interpersonales en el trabajo y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal (Bastidas et al., 2023).

Los trabajadores de los call centers están particularmente en riesgo de desarrollar el Síndrome de Burnout debido a la naturaleza de su trabajo, ellos a menudo enfrentan largas horas de trabajo, altas demandas de productividad, interacciones difíciles con los clientes y falta de control sobre su entorno laboral. Estos factores pueden contribuir a un alto nivel de estrés laboral, lo que puede resultar en agotamiento, despersonalización y una disminución en la realización personal, los tres componentes clave del Síndrome de Burnout.

### ***Formulación del problema***

¿Cuál es el nivel del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral de los trabajadores de un call center en la ciudad de Guayaquil durante el periodo julio-diciembre de 2023?

### **Antecedentes**

El trabajo llevado a cabo por Charoensukmongkol y Villegas (2022) en Filipinas, se enfocó en correlacionar el agotamiento emocional con la atención plena de los agentes de call center. La metodología utilizada fue un enfoque cuantitativo para una muestra de 412 trabajadores de cinco empresas del mismo sector. En los resultados, se evidenció que existe una asociación adversa entre la fatiga y la atención plena para aquellos con roles de supervisores, solteros y novatos. Para



concluir, se propone prácticas de mindfulness como una posible herramienta para gestionar el agotamiento emocional en entornos laborales desafiantes.

La investigación desarrollada por Sánchez y Bresó (2020) en España, se centró en evaluar el papel del burnout como mediador en la relación entre el desempeño laboral y la inteligencia emocional. La metodología usada fue en enfoque cuantitativo aplicado a una muestra de 1,197 empleados. Los hallazgos revelaron una conexión adversa entre las dimensiones de agotamiento y cinismo, en relación con el rendimiento laboral. Asimismo, se evidenció una asociación positiva significativa entre la eficacia profesional y el desempeño laboral. En conclusión, los datos analizados exhibieron la relevancia de la inteligencia emocional como una variable protectora que puede mitigar la incidencia o la progresión crónica del agotamiento en los trabajadores.

En Indonesia, el trabajo de Lestari (2020) tuvo como objetivo evaluar la elevada carga laboral de los trabajadores de un centro de llamadas mediante la recopilación de 154 cuestionarios, el cual reveló que la compatibilidad entre los empleados y sus roles laborales disminuye tanto el conflicto familia-trabajo como el conflicto trabajo-familia. En lo que respecta al conflicto entre trabajo y familia, se observa que los empleados de los centros de llamadas experimentarán agotamiento emocional únicamente cuando se enfrenten a dilemas entre las demandas laborales y las responsabilidades familiares. En consecuencia, se sugiere que la dirección de los centros de llamadas establezca un entorno laboral propicio para la conciliación familiar, asegurando así un cuidado óptimo de los empleados.

El desarrollo del estudio de Lee et al. (2019) en Corea tuvo como objetivo explorar las relaciones entre la tensión, el rendimiento y la fatiga en tres áreas laborales. Para este propósito, se examinó a 403 asesores de centros telefónicos, 270 profesionales de la salud mental y 133

consejeros escolares. Los resultados revelaron que los niveles de estrés y agotamiento fueron más pronunciados entre los asesores de centros telefónicos, seguidos, en secuencia, por los trabajadores de salud mental y los consejeros escolares. La capacidad de recuperación fue más elevada en los consejeros escolares, seguidos, en orden, por los profesionales de la salud mental y los asesores de centros telefónicos. La magnitud del impacto de la diferencia en las medias latentes fue más significativa para el agotamiento, seguido, en secuencia, por la capacidad de recuperación y el estrés. En síntesis, esto indica que el estrés asociado al trabajo emocional puede contribuir a la fatiga, por lo que se requieren intervenciones específicas dirigidas a diversos sectores con el fin de mitigar la fatiga.

El estudio efectuado por Geraldés et al. (2019) en Portugal, tuvo como objetivo examinar el nivel de burnout en una empresa de Contact Center. La metodología empleada fue una investigación diseño transversal y enfoque cuantitativo para una muestra de 2,055 trabajadores. Los hallazgos evidenciaron un elevado nivel de agotamiento en el ámbito laboral, siendo el agotamiento y el cinismo los aspectos que alcanzaron valores promedio de 4.14 y 3.15, respectivamente. En síntesis, se estableció la existencia de una correlación positiva entre el fenómeno de burnout y la manifestación del conflicto entre la esfera personal y laboral.

El estudio efectuado por Morales et al. (2023), en Perú tuvo como finalidad evaluar el impacto del teletrabajo en el Síndrome de Burnout (SB) en los trabajadores del sector Call Center en Chiclayo. Por consiguiente, se adoptó un diseño no experimental de corte transversal y cuantitativo, con una muestra compuesta por 183 teletrabajadores. Los resultados demostraron que el 68,3 % de los participantes calificaron el SB como bajo, el 29,0 % como medio y el 2,7 % como

alto. A modo de conclusión, se sugirió que un aumento en la eficiencia del teletrabajo podría estar asociado a una disminución en la prevalencia del SB.

La investigación realizada por Delgadillo (2023) en la región del Cusco, se centró en investigar el síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en Línea, en donde se aplicó un enfoque mixto con diseño transversal a una muestra de 20 trabajadores responsables de facilitar la comunicación entre el Hospital Adolfo Guevara Velasco y la población de toda la región. Los resultados evidenciaron que el 55% experimentó una baja realización personal, el 50% mostró despersonalización en un grado moderado, y un 35% sufrió un impacto significativo en términos de cansancio emocional. Por lo tanto, se destaca la importancia de abordar las condiciones laborales y el bienestar de estos profesionales en el ámbito de la atención al usuario en salud.

En Colombia, el trabajo abordado por Blandón et al. (2023), se enfocó en detectar los elementos que tuvieron impacto en el grado de satisfacción laboral de los empleados en un centro de contacto en Medellín durante la pandemia. La metodología que se aplicó fue de alcance descriptivo con enfoque cuantitativo, siendo la muestra 110 trabajadores de teleperformance. Los hallazgos, se registró que el 45.71% expresó su conformidad con la gestión del horario laboral y la implementación de intervalos activos por parte de la empresa durante la pandemia. Asimismo, el 29.52% indicó estar conforme con la equitativa distribución de las tareas diarias entre los colaboradores. En conclusión, se sugirió Identificar a aquellos empleados que carecen de los recursos adecuados para llevar a cabo sus tareas de manera saludable y satisfactoria, con el fin de implementar acciones correctivas que mejoren el bienestar y las condiciones laborales.

Por su parte, la investigación de Ayala et al. (2023) en Paraguay, tuvo como objetivo analizar el estrés en docentes, utilizando un enfoque mixto. Los resultados indican que el 30 % de

los docentes experimenta agotamiento, cansancio o desánimo a diario; el 52 % experimenta malhumor constante, irritabilidad o agresividad. También son comunes las sensaciones de angustia y ansiedad, ya que un 39 % de los empleados experimenta estas sensaciones a lo largo de la semana. En definitiva, la posibilidad de mejorar radica en la inclusión equitativa de responsabilidades y derechos para el empleado y empleador, así como la implementación de mecanismos de supervisión eficientes.

La investigación efectuada por Couto y Lalanne (2022) se llevó a cabo en Uruguay, con el propósito de investigar las medidas aplicadas en los centros de soporte telefónico para contrarrestar el impacto negativo de la pandemia entre sus colaboradores, utilizó una metodología con enfoque cualitativo. Los resultados revelaron que numerosas compañías incorporaron a sus paquetes de beneficios la cobertura de sesiones de psicoterapia, el acceso a aplicaciones móviles para reducir el estrés y charlas enfocadas en el bienestar mental. Con ello, se enfatiza la importancia de priorizar la salud mental en el ámbito laboral durante situaciones extraordinarias en sectores con alta demanda.

A nivel nacional, se destaca el trabajo realizado por Reyes et al. (2023) el cual tuvo el propósito de analizar el estrés laboral en el personal del centro de llamadas de una empresa de cobranza. Para llevar a cabo este estudio, se utilizó una metodología cuantitativa con un diseño no experimental de tipo transversal y alcance correlacional. Los resultados indicaron que el 84% del personal presenta un nivel intermedio de estrés en relación con el clima organizacional, mientras que el 16% experimenta estrés relacionado con la tecnología y el 12% debido a la influencia del líder. En última instancia, aunque estos factores afectan a un porcentaje bajo, es crucial tenerlos en cuenta para evitar que los niveles de estrés aumenten en la organización.

El estudio de Bastidas et al. (2023) se desarrolló con el propósito de detectar la elevada demanda laboral en los call center de Guayaquil y explorar la correlación entre el clima laboral y el estrés. Por ende, la metodología tuvo un enfoque cuantitativo y transaccional con alcance correlacional. Los resultados confirmaron que los colaboradores muestran un bajo nivel de estrés laboral, se identifican factores estresantes como el clima organizacional, la estructura organizacional, la influencia del líder, la falta de cohesión y el respaldo del grupo. En conclusión, a mayor estrés laboral, el clima organizacional tiende a ser menos favorable y viceversa.

El trabajo de Bosmediano y Pabón (2022) tuvo como objetivo examinar las actividades exigentes adoptadas por los empleados de un centro de llamadas utilizando una metodología que involucra investigaciones documentales y bibliográficas. Los resultados señalaron que los empleados de centros de llamadas al utilizar sillas ergonómicas es importante que mantengan una posición adecuada de la espalda mientras están sentados, con el fin de prevenir adoptar posturas inapropiadas. En definitiva, la identificación de factores tales como la inflexibilidad de los horarios, jornadas laborales extensas, imprevisibilidad en los turnos y la falta de reconocimiento, resalta la necesidad urgente de abordar estas cuestiones para optimizar tanto el bienestar de los empleados como la eficacia operativa en el entorno del centro de llamadas.

En Quito, Enríquez (2021) realizó una investigación con el propósito examinar la eficiencia laboral de los empleados en los centros de llamadas, mediante un análisis basado en una revisión bibliográfica. En los resultados se descubrió que el trabajo en los centros de llamadas se ha caracterizado como intenso, agotador, sujeto a vigilancia constante y controlada de manera continua a través de mecanismos que buscan aumentar el control y extraer un mayor valor de la fuerza laboral. En conclusión, el síndrome de burnout tiene un impacto significativo en el

rendimiento laboral del personal de un centro de llamadas. La naturaleza intensa, desgastante y vigilada del trabajo en estos entornos, junto con la presión externa y la implicación de los trabajadores, contribuye a un ambiente laboral precario y extenuante.

En Riobamba, la investigación de los autores Ordoñez et al. (2019) se desarrolló con el objetivo de detallar el impacto de un programa de formación en la gestión del estrés laboral y sus consecuencias psicofísicas para mejorar el rendimiento del personal en un centro de llamadas policial. Desde el punto de vista metodológico, se adoptó un enfoque explicativo con un diseño cuasi experimental. Algunos factores clave del síndrome de burnout en el centro de llamadas incluyen la rigidez e inflexibilidad de los horarios de trabajo, jornadas laborales extensas o fuera del horario normal, la imprevisibilidad de los horarios y sistemas de turnos mal concebidos, aceptando así que estos influyen en el rendimiento laboral. En síntesis, se requiere un programa formativo en el manejo asertivo del estrés.

## **Objetivos**

### ***Objetivo General***

Determinar el nivel del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral de los trabajadores de un call center en la ciudad de Guayaquil durante el periodo julio-diciembre, 2023.

### ***Objetivos Específicos***

- 1- Evaluar el síndrome de Burnout presente en los trabajadores de un call center.
- 2- Identificar el rendimiento laboral en los trabajadores de un call center.

- 3- Establecer el efecto del síndrome de burnout en el rendimiento laboral en los trabajadores de un call center.

### **Justificación**

El síndrome de burnout, una respuesta prolongada al estrés laboral crónico ha emergido como un desafío significativo en entornos laborales modernos, y su impacto en el rendimiento laboral es una cuestión crítica que afecta a numerosas industrias. La presente investigación tiene la finalidad de realizar una evaluación del síndrome de burnout presente en los trabajadores de un call center para proporcionar datos concretos que permitan diseñar estrategias preventivas y de intervención efectivas, contribuyendo así a la creación de un entorno laboral más saludable y sostenible.

La elección de Guayaquil como contexto geográfico para esta investigación se justifica por ser uno de los principales centros económicos y de servicios del Ecuador. Los call centers, en particular, desempeñan un papel crucial en la economía de la ciudad, empleando a una considerable cantidad de personas en actividades que demandan alta carga de trabajo y enfrentan desafíos constantes de interacción con clientes. La relevancia de este estudio radica en la creciente relevancia global de este fenómeno en entornos laborales, especialmente en sectores como el servicio al cliente.

La prevalencia del síndrome de burnout se manifiesta en síntomas físicos y mentales que van desde el agotamiento emocional hasta la despersonalización y la baja realización personal, afectando la salud mental de los trabajadores. Múltiples investigaciones cuantitativas han evidenciado una correlación negativa entre el agotamiento y la eficiencia en el trabajo, derivados del estrés, estos hallazgos indican que la fatiga crónica no es un problema aislado, sino una

preocupación global que afecta a diferentes culturas y entornos laborales. En algunos casos, se aboga por la importancia de la inteligencia emocional como un factor protector que puede mitigar los efectos.

En última instancia, los beneficios directos se extienden a los trabajadores, ya que la implementación de medidas preventivas y de apoyo puede mejorar su bienestar y productividad. Asimismo, las empresas pueden encontrar en los resultados herramientas valiosas para la gestión del talento y la optimización de sus operaciones. Por último, la sociedad en su conjunto se beneficia al fomentar ambientes laborales saludables que promuevan la eficiencia y la satisfacción, contribuyendo así al desarrollo sostenible de la comunidad.



## **2.1 Marco Conceptual**

### **2.1.1 Síndrome de Burnout**

#### **2.1.1.1 Teorías**

El significado del Síndrome de Burnout proviene del inglés que significa estar quemado por el trabajo, los primeros estudios de investigación se realizaron en el año 1974 por Herbert Freudenberger, al observar que el personal de salud, específicamente los trabajadores de una clínica de desintoxicación, después de laborar por un periodo de tiempo comenzaban a presentar síntomas de agotamiento físico y mental, depresión, irritabilidad hasta el punto de desarrollar comportamientos hostiles hacia los pacientes (Lepe y Gutiérrez, 2022).

Para comprender el desarrollo del síndrome de Burnout es importante conocer el origen del estrés como fuente esencial en la aparición de este síndrome, hay diferentes modelos teóricos que explican esto, estas teorías pueden clasificarse en teorías basadas en el resultado, basadas en los incentivos y basadas en los acuerdos. En base a estas teorías se determina que el estrés inicia como un impulso que de acuerdo a las características de la persona, en cuanto a los rasgos de su personalidad, la edad, el sexo, las experiencias laborales previas, permitirán que este estímulo sea percibido como un reto o un desafío para enfrentar las situaciones, por lo que este estímulo se convertirá en algo positivo (eustrés) o por lo contrario se convertirá en algo negativo (distrés). Si el trabajador no encuentra un equilibrio para enfrentar el estrés, aparecerán los primeros síntomas relacionados con el agotamiento físico y mental, lo que harán que el proceso de adaptación o

enfrentamiento al estrés se complique cada vez más, desencadenando una exposición crónica al estrés laboral y finalmente desarrollando el síndrome de burnout (Mansur et al., 2018).

Osorio et al. (2021) afirman que hay muchos modelos de investigación que explican las causas y consecuencias del Síndrome de burnout, pero existen cuatro grupos que sobresalen del resto. Los primeros modelos se originaron de una teoría socio cognitiva llamada: “del yo”, los cuales se refieren a fundamentos que están relacionados con la seguridad de la persona y sus capacidades para alcanzar los objetivos planteados, lo que influye en ciertas respuestas emocionales. Los segundos modelos están relacionados con las teorías del intercambio social, establece que el síndrome de burnout es consecuencia de una percepción de falta de remuneración e igualdad. El tercer grupo de modelos se refieren a la teoría organizacional, esto hace referencia a diferentes aspectos de la estructura organizacional como deficiente comunicación ascendente, ambiente laboral estresante, falta de autodesarrollo.

Existe otro modelo que tiene mucha relevancia en la psicología organizacional, el cual establece un desbalance entre el esfuerzo y la recompensa recibida por el trabajador, en inglés denominado: Effort-Reward Imbalance, ERI las primeras investigaciones fueron realizadas por Siegrist. Este modelo establece que el estrés laboral se desarrolla por una desigualdad entre el esfuerzo que el trabajador realiza para cumplir con sus actividades laborales en desventaja de la remuneración y reconocimiento que este recibe. La remuneración no es precisamente económica, puede relacionarse con seguro social, oportunidades de desarrollo profesional, flexibilidad en los horarios, vacaciones remuneradas, reconocimiento dentro de una organización. El desequilibrio percibido por los trabajadores se relaciona con la aparición de problemas de salud mental y física, en muchos casos se ha relacionado con problemas cardiovasculares (Tirado et al., 2019).

Graciosi (2022) afirma que los call centers aparecieron como una alternativa de trabajo para jóvenes que no tienen un título profesional, no encuentran empleo por su edad y falta de experiencia laboral. A su vez estos lugares les permiten trabajar y continuar con sus estudios académicos, las empresas proyectan este tipo de trabajo como una oportunidad única, afirmando que es uno de los pocos sectores que da oportunidades de trabajo a jóvenes sin experiencia y que les permite ganar conocimiento. Lo que favorece al trabajo bajo alta presión, ausencia en la toma de decisiones por parte de los trabajadores y condiciones contractuales precarias. Favoreciendo el desarrollo de síntomas emocionales y conductuales relacionados con el estrés laboral. El síndrome de burnout tiene un origen multifactorial y complejo, a parte del estrés involucra características de la persona como estatus social económico, desconocimiento de sus derechos laborales, falta de experiencia laboral, conflictos en la toma de decisiones personales, dificultad para acceder a la educación universitaria y tendencia a la baja autoestima. También incluye algunos factores sociales como la necesidad exagerada de tener un empleo a toda costa y situaciones que cambian el ciclo de la vida como muerte de seres queridos, divorcios o nacimiento de hijos.

### **2.1.1.2 Conceptos**

Factores de Riesgo Psicosocial son agentes que están presentes en la estructura organizacional tales como: carga laboral, contenido del trabajo, falta de autonomía, horarios rotativos, pueden ser identificados por métodos de evaluación para conocer a los que se encuentra expuesto el trabajador (Intriago, 2019).

Según Patlan (2019), estrés laboral es un grupo de respuestas fisiológicas del organismo producto de la exposición a factores de carácter psicosocial presentes en el ambiente laboral. En

donde el trabajador percibe que las exigencias asignadas superan la capacidad de resolución. Siegrist, definió al estrés laboral como el resultado de la desigualdad entre el esfuerzo del trabajador para cumplir con sus tareas y el beneficio que recibe, percibiendo que la remuneración no es la acorde al trabajo realizado.

Síndrome de Burnout se define como un trastorno de salud mental se desarrolla como una consecuencia de la exposición al estrés laboral crónico. Es un síndrome caracterizado por presentar tres dimensiones, la primera se caracteriza por el agotamiento emocional y físico, después aparece la segunda dimensión la despersonalización y la última dimensión la baja realización personal, este síndrome se presenta en los trabajadores que brindan servicio de atención a pacientes, clientes y alumnos (Borges et al., 2021).

La salud mental se refiere al bienestar psicológico social de la persona, permitiendo que tenga la capacidad para afrontar los desafíos de la vida de la mejor manera, que pueda realizar sus actividades personales, laborales y familiares sin que estas afecten su bienestar emocional, o que produzcan el apareamiento de enfermedades físicas o mentales, lo que favorece a que la persona sea productiva y pueda desenvolverse sin poner en peligro su vida o la de los demás (Calozuma y Cherres, 2020).

Regulación emocional está influenciada por un grupo de procesos psicológico emocionales, fisiológicos y del comportamiento que permitirán que las personas reaccionen de diferente manera ante la misma situación, permitiendo de esta manera controlar sus emociones o por el contrario demostrando una carencia del control, estos comportamientos se verán influenciados por ciertas características como el estilo rumiativo (la persona afectada piensa

excesivamente en la situación negativa y centra su atención en esto), los pensamientos catastróficos(que exageran la situación), la autculpa y la desviación de la culpa hacia los demás, todas estas características propiciarán el apareamiento de ansiedad, depresión y otras alteraciones de salud mental (Domínguez, 2018).

Depresión es una perturbación del estado de ánimo, las manifestaciones pueden ser conductuales, físicas y emocionales. Tiene un origen primario y también puede desarrollarse secundario a otras patologías como enfermedades crónicas, enfermedades inmunodepresoras y degenerativas, así como también puede aparecer después de eventos traumáticos o estresantes como muerte de un familiar, accidentes, divorcio, pérdida del empleo (Del Cid, 2021).

Según Delgado et al. (2021), ansiedad es un trastorno mental, emocional que se caracteriza por la presencia de miedo exagerado y preocupación desmedida en diferentes momentos de la vida, estos episodios de ansiedad aparecen en circunstancias que no son realmente preocupantes. Su origen es complejo interviene la herencia genética, la personalidad, las situaciones estresantes durante la infancia y los factores desencadenantes.

### **2.1.1.3 Fases y Dimensiones**

#### **Fases de desarrollo del síndrome de burnout:**

Según Guerrero et al. (2018), en la fase inicial los trabajadores enfrentan su nuevo trabajo con alegría y emoción, por los nuevos retos y el deseo de nuevas experiencias. Al principio se caracterizan por ser proactivos y en ocasiones realizan horas extras sin quejarse.

En la segunda fase de paralización el trabajador inicia con pensamientos de fracaso, siente que su trabajo no cumple sus expectativas y que no recibe el reconocimiento que merece.

En la tercera fase de frustración el trabajador siente una completa desmotivación y desanimo, piensa que el trabajo no contribuye a su desarrollo personal, se irrita fácilmente y comienza a presentar problemas con los otros trabajadores, aparecen los primeros síntomas de alteración mental.

En la cuarta fase de apatía se presentan los comportamientos de aislamiento hacia los clientes como un mecanismo de defensa, brinda una atención distante y poco empática.

En la quinta fase del trabajador quemado se evidencian las alteraciones de carácter psicosocial, trastornos de ansiedad, depresión, insomnio, esto genera graves consecuencias para la salud física y mental del trabajador, comienza a ausentarse, presenta bajo rendimiento laboral que en muchas ocasiones termina en abandono del puesto de trabajo.

### **Dimensiones del síndrome de Burnout:**

En el inicio de un trabajo es evidente el compromiso del trabajador se esfuerza por cumplir con las tareas, llega con puntualidad a su jornada, da un servicio de calidad y se siente orgulloso por su desenvolvimiento. Después de un tiempo las altas exigencias, sumado a un desequilibrio de los beneficios recibidos propiciarán la aparición del estrés laboral de modo que si el trabajador no encuentra un balance emocional continuará con la aparición de los primeros síntomas psicológicos y conductuales. Convirtiendo el entusiasmo y alegría en sentimientos negativos, consumiendo la energía y la capacidad (Duran et al., 2021).

La primera dimensión es el agotamiento emocional el cual es el síntoma principal del síndrome de burnout, el trabajador percibe que recibe demasiadas exigencias las cuales no puede cumplir, también se caracteriza por presentar fatiga física, hay un cansancio progresivo, desanimo, apatía para poder cumplir con las tareas laborales correctamente, el desgaste emocional no mejora, al contrario, es el inicio del desarrollo del síndrome (Padrón et al., 2021).

Según Pinazo et al. (2022), el agotamiento emocional es el resultado de una sobrecarga psíquica constante, cuando la persona percibe que tiene muchas exigencias, situaciones por resolver, conflictos y muchas responsabilidades, llega a presentar una fatiga exagerada que siente que a pesar de tener periodos de descanso no logra recuperar su energía, siente una dificultad para continuar con sus actividades laborales, personales o familiares, puede llegar a presentar sentimientos de vulnerabilidad o indefensión, también estos trastornos de salud mental se pueden presentar en personas que adquieren muchas obligaciones en un mismo momento y que no establecen límites ante las exigencias de un jefe.

Parra y Salas (2021), refieren que la segunda dimensión; la despersonalización se define por cambios en el comportamiento del trabajador, presentando actitudes negativas y distantes hacia los clientes. Hay desmotivación, desinterés en dar un servicio de calidad, al trabajador no le interesa los problemas de los demás, se irrita fácilmente y se aísla.

Según Linero (2022), la despersonalización puede percibirse como una ruptura de la mente y el cuerpo, como si observara su propia vida desde el exterior, para sentirse completamente aislado de la realidad, de esta manera evita sentir sentimientos o pensamientos desagradables que son producidos por ciertas actividades laborales; como enfrentarse a maltrato psicológico o verbal

de los clientes, jefes o compañeros. Estos sentimientos y pensamientos de despersonalización permitirán que los sucesos negativos que ocurren en el trabajo no afecten más la psiquis del trabajador, debido a su desapego por la realidad.

Según Eugenio (2019), este aislamiento o despreocupación por ayudar a los demás y dar un servicio de calidad conllevara a la presencia de conflictos entre compañeros, mal desempeño laboral y falta de confianza de los demás hacia el trabajador. El trato despersonalizado busca evitar contactos desgastantes con los clientes, creer que de esta forma se evitaban más problemas. Muchas veces se ha tenido malas experiencias con jefes autoritarios o clientes abusivos lo que desencadena en el desánimo del trabajador, el cual visualiza el aislamiento como un mecanismo de defensa.

La tercera dimensión la baja realización personal se caracteriza por la infravaloración del propio trabajo, pensamientos de inseguridad, temor, depresión y baja autoestima. El trabajador siente desánimo y considera que su trabajo no le genera autodesarrollo profesional, además puede percibir su trabajo como algo desagradable y en algunas ocasiones siente que no se encuentra aplicando sus conocimientos en las tareas que realiza. Una persona que no divise su autorrealización no tendrá sentimientos positivos hacia la vida ni valorará sus propias virtudes, para poder mejorar la percepción de autorrealización personal se debe lograr una armonía entre las exigencias laborales, personales y familiares. También influye la resiliencia y tener objetivos claros de desarrollo personal para evitar sentimientos de frustración y fracaso. (Serna y Martínez, 2020).

La baja realización personal se determina también por pensamientos y sentimientos de autoevaluación negativa, esta percepción influirá en el desempeño laboral, provocando errores en



la ejecución de las tareas que pueden desencadenar accidentes laborales. Los trabajadores presentan síntomas de enojo, ira e insatisfacción consigo mismos que conlleva a la baja autoestima, presentando síntomas de rechazo hacia sí mismos, con pensamientos de fracaso, piensan que no son valiosos, ni talentosos y que no merecen tener reconocimiento dentro de la empresa (Duran et al., 2018).

Algunos síntomas físicos y psicológicos comunes en el síndrome de burnout son los siguientes; trastornos del sueño, deseo incontrolable por comer o falta de apetito, irritabilidad, mal humor, desanimo, apatía, contracturas musculares en cuello y espalda, dolores de cabeza, síntomas relacionados con gastritis, colitis de origen nervioso, crisis agudas de enfermedades de base como acné, aumento de valores de la presión arterial y aumento de la glucosa (García et al., 2021).

### **Factores de riesgo del síndrome de burnout**

Según Hernández et al. (2021) Existen algunos estresores del ambiente laboral que contribuirán a la aparición del síndrome de burnout, como la falta de trabajadores para cumplir ciertas actividades, turnos rotativos, lo que conllevara a una sobrecarga de trabajo, contacto directo con clientes conflictivos, deficiente organización en la asignación de funciones, falta de autoridad para influir en la resolución de conflictos y la adaptación a los cambios industriales son algunos factores de riesgo.

Estos factores se van a distribuir en cuatro grupos; los primeros se refieren a los factores propios del individuo, luego siguen los vínculos con los demás, el otro grupo está relacionado con la organización de la compañía y el último grupo involucra a las relaciones sociales. El primer grupo se refiere a la capacidad del trabajador de enfrentar los retos, la resiliencia, la regulación

emocional, se ve influenciado también por la edad, el sexo, tiempo de antigüedad en el trabajo y experiencia laboral. El segundo grupo se caracteriza por comportamientos positivos en el trabajo como el compañerismo, el trabajo en equipo, la resolución de problemas en el ambiente laboral y la atención que se brinda ante las sugerencias de los demás. El tercer grupo tiene que ver con la organización de la compañía en referencia a los horarios de trabajo, los incentivos, el trato con los clientes, las exigencias y las condiciones contractuales, el último grupo se ve influenciado por el ambiente social donde la persona se desenvuelve, involucra condiciones de seguridad social, el apoyo familiar, las relaciones de pareja e hijos.

De acuerdo a Gonçalves et al. (2021), los procesos fisiológicos se ven gravemente afectados por la exposición al estrés crónico, en los lugares de trabajo como los call centers el estrés constante se verá influenciado por factores de riesgo como el trabajo bajo presión, el cumplimiento de metas, falta de autonomía en la toma de decisiones, llamadas de los clientes fuera del horario de trabajo, supervisión constante para monitorear la atención que se le brinda al cliente por medio de la escucha de las llamadas telefónicas y las encuestas de evaluación de la satisfacción por el servicio, este síndrome se presentó inicialmente en trabajos que brindaban servicios de salud, educación y atención, todos tienen en común la interacción interpersonal, lo que sería un factor clave para el apareamiento del síndrome de burnout, esto se produce por la complejidad de resolver la situaciones relacionadas con la satisfacción de clientes, en donde muchas veces son violentos, exigente, agresivos y autoritarios con los teleoperadores. Las características emocionales de cada trabajador también influirán de gran manera debido a que muchas personas tienen dificultad para controlar sus emociones como la ira, angustia o el miedo, todo lo antes mencionado son factores de gran importancia para el desarrollo del síndrome de burnout.

#### **2.1.1.4 Instrumento de medición**

En el año 1980 fue creado el Maslach Burnout Inventory (MBI), lleva su nombre por la psicóloga Christina Maslach, es la herramienta más utilizada para el diagnóstico oportuno del síndrome de burnout. En un principio fue diseñado para personal de salud, posteriormente ha sido adaptado a diferentes profesiones que trabajan en servicio de atención a clientes y alumnos. El cuestionario está constituido por 22 preguntas, con calificación de 0 a 6 puntos en la escala de Likert. Evalúa las tres dimensiones que se desarrollan en el síndrome de burnout; el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal (Rotstein et al., 2019).

#### **2.1.2 Rendimiento Laboral**

##### **2.1.2.1 Teoría**

Las primeras investigaciones para la evaluación del rendimiento laboral fueron realizadas por Murphy en el año 1990, posteriormente Campbell desarrolló un modelo teórico ante la necesidad de evaluar el rendimiento laboral de forma integral en militares de los Estados Unidos. El modelo de Campbell se considera que es una de las bases teóricas más importantes para el estudio del rendimiento laboral. Este modelo está basado en el estudio del comportamiento de los trabajadores y su relación con el cumplimiento de las metas de una organización. El modelo está constituido por ocho elementos, los cuales están dirigidos a las conductas en el puesto de trabajo y relacionadas con el clima organizacional, pueden ser utilizados en diversas áreas laborales (Urbina y Carrión, 2022).

Según Cuello et al. (2020), los elementos de la evaluación del rendimiento laboral son los siguientes:

- 1- Las habilidades en el desarrollo de tareas asignadas, es la capacidad del trabajador para realizar un correcto desempeño de sus funciones.
- 2- Habilidades en el desarrollo de tareas no asignadas, está relacionado con la proactividad del trabajador, este tipo de tareas no han sido asignadas pero el empleador espera que el trabajador las realice.
- 3- Habilidad en la comunicación, es la capacidad del trabajador para comunicar oportunamente todo aquello que beneficie los objetivos de la organización.
- 4- Empeño en el desarrollo de tareas asignadas se relaciona con el esfuerzo y dedicación que el trabajador realiza para cumplir con sus tareas.
- 5- Comportamientos de disciplina durante la jornada laboral, se refiere a todas aquellas conductas del trabajador para mantener el orden y la disciplina mientras realiza sus tareas, evitar actos de violencia contra los demás y evitar todas aquellas conductas que estén en contra de la organización.
- 6- Trabajo en equipo relacionado con la capacidad del trabajador para realizar sus actividades laborales con los compañeros o jefes, ayudar cuando se lo solicitan, escuchar y poner en práctica las sugerencias de los demás.
- 7- Supervisar las tareas de los subordinados en caso de que haya sido asignada dicha función y cuidar los recursos de la organización al desempeñar las tareas propias y de los subordinados.

- 8- Gerencia y administración, se aplica a todos aquellos que desempeñan cargos de dirección, la toma de decisiones acorde a las metas de la organización, y el desempeño de las funciones con autoridad y respeto hacia los subordinados.

Según Fadul (2021), existe otro modelo teórico fundamental es el de Furnham (1992), el cual está basado en cinco factores que influyen en el rendimiento laboral:

- Destrezas hace referencia a la capacidad del trabajador para cumplir con eficiencia sus actividades laborales, involucra destrezas psicomotoras como la coordinación, rapidez y habilidades intelectuales como toma de decisiones, resolución de problemas, aplicación de conocimientos aprendidos.
- Características sociodemográficas son propias del trabajador como la edad, género, estado civil, nivel educativo del trabajador, nivel educativo de los padres, lugar de residencia.
- Capacidad intelectual son las habilidades relacionadas con el aprendizaje, la comunicación y la capacidad para adquirir nuevos conocimientos e información.
- Entusiasmo se refiere a la habilidad para responder ante ciertos estímulos motivados por una emoción, estos estímulos están influenciados por la remuneración económica y la remuneración emocional, se considera que es una fuerza que impulsa para que el trabajador realice exitosamente su trabajo.
- Temperamento son todas aquellas características psíquicas relacionadas con la personalidad de cada trabajador que permiten ciertos patrones de respuestas ante

diferentes situaciones, esto determinará una forma específica de responder, se ve influenciado por la herencia genética, la infancia, la educación de los padres.

### **2.1.2.2 Conceptos**

Rendimiento Laboral es uno de los conceptos más investigado en la psicología organizacional se caracteriza por todos aquellos comportamientos del trabajador que favorecen el cumplimiento de las metas de una organización. Este concepto involucra la motivación del trabajador, esta motivación se manifiesta por respuestas internas o del ambiente que permiten al trabajador a que actué de cierta manera en beneficio de la productividad (Ávila et al., 2020).

Productividad es un pilar fundamental en el desarrollo empresarial. Influye en los mercados laborales porque permite que las empresas cumplan las exigencias y se mantengan en la competencia, además es importante para el mantenimiento de la remuneración económica, el constante desarrollo financiero, la calidad de las condiciones laborales y para el sostenimiento de la calidad de vida de los trabajadores (Quijia et al., 2021).

La inteligencia emocional es el resultado de la combinación de la inteligencia inter e intrapersonal, está relacionada con la capacidad de la persona para afrontar los retos, desafíos, pensamientos y emociones, permite a la persona aprovechar sus habilidades, experiencias y recursos para beneficio y autodesarrollo, así también tiene la capacidad para ayudar a otras personas a enfrentar las situaciones desafiantes, permitiendo una adaptación al medio y propiciando el bienestar físico emocional de la persona (Oliveros, 2018).

Salario emocional se manifiesta como un sentimiento de motivación para realizar el trabajo no específicamente por medio de remuneración económica, esto permite que el trabajador se sienta contento, satisfecho, y comprometido con los objetivos de la compañía en concordancia con el esfuerzo que realiza. Lo que producirá que aumente la calidad del trabajo realizado y garantizará la permanencia en el lugar de trabajo, también es una ventaja de la compañía por lo que puede ofrecer (Rubio et al., 2020).

Satisfacción laboral involucra la percepción del trabajador a cerca de su trabajo, las tareas que realiza, la remuneración y el reconocimiento dentro de la compañía, así también incluye los comportamientos que manifiesta, el desenvolvimiento y la calidad de su trabajo, Esta satisfacción estará dirigida por políticas internas de la compañía, específicamente por la gestión administrativa del departamento de recursos humanos, para garantizar el buen rendimiento laboral de los trabajadores, optimizar recursos y cumplir los objetivos (Meléndez y Bardales, 2020).

Según Zárraga et al. (2018), la eficiencia del servicio son todas aquellas cualidades que ayudan a calificar el resultado de un proceso como parte de un intercambio económico, algunas características consisten en condiciones físicas y ambientales del lugar como; el clima, iluminación, ventilación, higiene, la infraestructura, otras características son propias del trabajador; la calidad de atención y la capacidad para resolver las necesidades del cliente, existen otras características que son propias del producto brindado; materiales de elaboración, costos y tiempo de garantía.

### **2.1.2.3 Dimensiones**

#### **Dimensiones del Rendimiento Laboral**

De acuerdo a múltiples investigaciones se establece que el rendimiento laboral está constituido por tres elementos:

#### 1- **Rendimiento en la tarea**

Según Huaranga (2020), esta dimensión está presente en todos los modelos teóricos que explican el estudio del rendimiento laboral. Debido a que los primeros estudios de investigación se limitaban a estudiar las exigencias de las tareas asignadas, llamándolo antiguamente eficiencia técnica, cumplimiento del rol, entre otras. Esta dimensión involucra las tareas asignadas y las no asignadas. Se relaciona con todas las actividades que intervengan en los cambios de los materiales para convertirlos en productos que cumplan normas de calidad capaces de producir ganancia económica. Las tareas serán diferente dependiendo de la labor que se realice. Las tareas pueden ser de dos tipos; la primera se relaciona con la transformación de los recursos materiales resultando en un servicio o producto y el otro tipo de tarea se relaciona a funciones de planificación, administración y organización. El cumplimiento del rendimiento de la tarea puede ser medido por medio de instrumentos de evaluación que incluya indicadores como calidad del producto o servicio, satisfacción del cliente, eficiencia, tiempo de respuesta entre otras.

#### **Rendimiento en el contexto**

Hay tareas que no son asignadas, pero influyen en el rendimiento laboral. Están presente en todos los tipos de trabajo e involucran el bienestar personal y psicológico de una persona. Se refiere a conductas de compañerismo, altruismo, proactividad no son exigidas ni remuneradas al trabajador, pero la empresa espera que las realice y beneficia a los objetivos de la organización. Hay cuatro aspectos que caracterizan estas actividades; la primera es que son realizadas por iniciativa propia,



lo segundo es que son beneficiosas para la organización, la tercera es que son realizadas con buena intención y por último no tienen ningún interés económico para el trabajador. Algunas investigaciones determinan que esta dimensión se caracteriza por conductas altruistas, tolerar ciertas situaciones sin quejarse, ser respetuoso y cortés, evitar en lo absoluto los conflictos con los compañeros y jefes, comunicar oportunamente la información, correcta administración de los recursos de la compañía. Estas tareas se verán influenciadas por características propias del trabajador, la personalidad, inteligencia emocional, habilidades de autocontrol y comunicación (Yanina y Lozano, 2020).

### **Conductas laborales desfavorables**

Según Salinas et al. (2023), esta dimensión involucra actitudes negativas propias de los trabajadores que son desarrolladas en el lugar de trabajo, afectan los objetivos de la organización, por ejemplo; la pérdida de tiempo, comportamientos antisociales y violación de las políticas. Estos comportamientos se caracterizan por que son realizados con intención, quiere decir que están bajo la voluntad del trabajador, se descartan las acciones y condiciones inseguras, como los trabajos de alto riesgo donde no se les brinda el equipo de protección adecuado a los trabajadores y no se les capacita. Estas conductas temerarias pueden estar dirigidas a afectar directamente los objetivos de la organización o afectar a los compañeros o jefes en el lugar de trabajo. De acuerdo a la gravedad pueden ser leves o muy graves. Además, se pueden clasificar en tres; el primer grupo afecta los bienes de una organización, por ejemplo, el mal uso de recursos de la compañía, robo o uso inadecuado de la información, el segundo grupo se caracteriza por afectación en la producción se relaciona con faltar al trabajo, no cumplir con el horario establecido, tomarse largos periodos de

descanso y el último grupo se relaciona con la violencia física, psicológica o sexual en el ambiente laboral.

Según Auccapure (2019), el rendimiento laboral se caracteriza por dos aspectos fundamentales; el alcance de las metas y la rentabilidad.

El alcance de las metas es el grado de compromiso del trabajador para realizar en cierto periodo de tiempo una tarea, está relacionado con la planificación que el trabajador realiza para cumplir con el objetivo, también se ve influenciado por los recursos que la compañía brinda además de las políticas internas, la planificación interna es necesaria para establecer plazos y cumplir con el objetivo en un tiempo estimado, esto es fundamental para solventar las demandas y necesidades de los clientes y también para mantenerse dentro del mercado laboral frente a la competencia. La rentabilidad está asociada a la productividad de cada trabajador esto es medido por el resultado promedio en un determinado periodo de tiempo, puede ser evaluado por cantidad o por el valor económico. A su vez esto nos dará un parámetro de la eficacia del trabajador, es importante mencionar que para una adecuada rentabilidad es importante la resolución de problemas, que depende de características del trabajador, como experiencia laboral, capacidades intelectuales, habilidades comunicativas, entre otras.

#### **2.1.2.4 Instrumento de medición**

Modelo de evaluación 180°

Según Giraldo et al. (2020), la evaluación del rendimiento laboral es un elemento fundamental en la administración de una organización. Es un procedimiento integral, periódico y necesario para

medir las conductas de los trabajadores. Este proceso beneficia a los trabajadores y a la organización debido a que permite conocer si los trabajadores están cumpliendo con las exigencias establecidas por la empresa para cumplir con las metas y a su vez permite a los evaluados conocer sus debilidades y fortalezas para mejorar en el cumplimiento de sus funciones laborales. Otra ventaja de la evaluación es que permite crear un plan para desarrollar capacitaciones y adiestramiento, mejorar el reconocimiento de los empleados, modificar las tareas asignadas por puesto de trabajo y mejorar los incentivos.

El modelo de evaluación de 180° es un modelo integral que permite evaluar al trabajador por parte de su jefe inmediato, en algunas ocasiones involucra la evaluación de los clientes, y también permite al trabajador autoevaluarse. Este modelo se destaca por que involucra la evaluación de los más cercanos al trabajador, lo que permite que sean personas que conozcan su desempeño, sus debilidades y destrezas (Gallardo et al., 2019).

## **Marco Legal**

### ***Constitución de la República del Ecuador***

La elaboración del marco legal para la evaluación del síndrome de burnout y su impacto en el rendimiento laboral de los trabajadores de un call center en la ciudad de reviste una importancia significativa en el ámbito laboral y de la salud ocupacional. A continuación, este marco legal proporcionará las pautas y regulaciones necesarias para la implementación de prácticas de evaluación del síndrome de burnout, permitiendo a los empleadores identificar y abordar de manera proactiva los factores de estrés laboral.

De acuerdo con la Constitución de la República del Ecuador (2008) en la octava sección, artículo 33 menciona que el trabajo constituye tanto un derecho como un deber social, además de

ser un derecho económico que funge como una fuente de autorrealización personal y sustento para la economía. El Estado se compromete a asegurar a los individuos empleados el completo respeto a su dignidad, una calidad de vida adecuada, compensaciones equitativas, y la realización de un empleo que sea saludable y elegido o aceptado de manera libre. En la sección tercera, artículo 325 señala que el Estado asegurará el derecho al empleo, reconociendo todas las formas de trabajo, ya sea en relación de dependencia o de manera autónoma esto incluye actividades relacionadas con la auto sustentación y el cuidado humano.

### ***Código del Trabajo***

Por su parte, el Código del trabajo (2020) menciona la libertad en la ocupación y la contratación, lo que permite al trabajador elegir la labor lícita a la que desee dedicar sus esfuerzos. Ninguna persona puede ser forzada a realizar labores sin remuneración, a menos que así lo establezca la ley en casos de urgencia extraordinaria o necesidad de auxilio inmediato. En ausencia de estas circunstancias, nadie está obligado a trabajar sin un contrato que incluya la correspondiente compensación económica. En términos generales, se establece que todo trabajo debe ser objeto de remuneración.

Con respecto a los efectos del contrato de trabajo, en el artículo 38 se menciona que las responsabilidades derivadas de los peligros laborales recaen en el empleador, en caso de que un trabajador sufra daños personales como resultado de estos riesgos, el empleador tiene la obligación de indemnizarlo de conformidad con las disposiciones establecidas en este Código. Esta obligación persiste siempre y cuando el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social no haya concedido previamente un beneficio similar (Código del trabajo, 2020).

Por su parte, la sección V acerca del límite de tiempo para la jornada laboral, los períodos de descanso obligatorio y las vacaciones, artículo 47 señala la duración máxima de la jornada laboral se establecerá en ocho horas diarias, de modo que no supere las cuarenta horas semanales, a menos que la ley disponga lo contrario. En el caso de trabajo en el subsuelo, la duración máxima será de seis horas diarias, y solo podrá extenderse por una hora adicional debido a horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, con la correspondiente compensación salarial y los recargos pertinentes (Código del trabajo, 2020).

El artículo 14 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores (1986), promulgado por el Decreto Ejecutivo Número DEJ 2393 - RO 565, establece que la obligación de conformar un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo en centros con más de quince trabajadores, fomentando una representación equitativa entre empleadores y empleados. Esto propicia un entorno propicio para abordar el síndrome de burnout, al permitir la identificación y prevención de factores laborales contribuyentes. Además, el artículo 15, numeral 1, destaca la necesidad de una Unidad de Seguridad e Higiene en empresas con cien o más trabajadores, subrayando la importancia de contar con un especialista técnico para abordar eficazmente los riesgos ocupacionales, incluidos aquellos asociados al burnout. Esta disposición refleja un enfoque proactivo hacia la salud laboral, respaldando la evaluación y gestión integral del síndrome de burnout en el contexto específico de un centro de llamadas en Guayaquil.

## Capítulo III

### Marco Metodológico

#### **1. Descripción del Área de Estudio**

La presente investigación se realizó en un Call Center, ubicado en la provincia del Guayas, al norte de la ciudad de Guayaquil, en la avenida principal de la parroquia Tarqui, este call center tiene alrededor de 10 años de experiencia ofreciendo el servicio de venta e instalación de equipos electrónicos y artículos para el hogar, con envío a domicilio dentro y fuera de la ciudad

#### **2. Enfoque y tipo de investigación**

##### **2.1 Enfoque**

El estudio se realizó aplicando un enfoque cuantitativo, caracterizado por ser un proceso metódico y demostrativo. Involucra mecanismos de cálculo y analítica, para dar respuesta a las hipótesis planteadas. Los datos obtenidos posibilitan la creación de nexos entre las variables, las cuales pueden ser investigadas, evaluadas y comprobadas por medio de experimentación (Padilla y Marroquin, 2021). Dicho enfoque ha sido utilizado para determinar el nivel del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral de los trabajadores de un call center en la ciudad de Guayaquil, las variables fueron analizadas y evaluadas por instrumentos de medición, obteniendo resultados que fueron interpretados por análisis estadístico.

##### **2.2 Diseño**

Según Manterola et al. (2019), el diseño no experimental es una investigación que está basada en la observación y explicación de acontecimientos, en el que el investigador no influye en el proceso

ni altera los resultados. Esta investigación fue realizada con el diseño antes mencionado, en donde no hubo en ningún momento influencia en el proceso de recolección de datos ni en el análisis estadístico.

### ***2.3 Alcance***

El estudio descriptivo está muy relacionado con el enfoque de tipo cuantitativo, ya que identifica a los factores más influyentes en la variable de investigación, estos factores serán obtenidos de la muestra. Estas investigaciones pueden analizar una variable o por el contrario analizar múltiples variables (Ochoa y Yunkor, 2019). Para evaluar el síndrome de burnout se delimitaron las frecuencias y porcentajes de las dimensiones; agotamiento, despersonalización y realización personal, estableciendo de esta manera a los trabajadores que presentan y no presentan el síndrome. Así también la segunda variable; el rendimiento laboral fue estudiado con el mismo análisis descriptivo determinando frecuencias y porcentajes de acuerdo a la categorización en bueno, muy bueno y excelente rendimiento.

### ***2.4 Transversal***

El estudio se desarrolló en un tiempo único y los resultados de la investigación de ambas variables fueron obtenidos por medio de instrumentos de medición, realizado en el periodo julio-diciembre 2023.

## **Procedimiento de la Investigación**

### ***Población de Estudio***

La población de estudio estuvo constituida por 50 trabajadores que se encontraban laborando activamente y que cumplían con la función de servicio de venta e instalación de equipos electrónicos y artículos para el hogar en el call center, el estudio fue realizado en el mes de diciembre 2023.

### ***Muestra***

Para la muestra se incluyó a toda la población que corresponde al grupo de trabajadores que laboraban en el call center. Además, se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia considerando los criterios de inclusión y exclusión. Quedando una muestra de 50 trabajadores.

### ***Criterios de Inclusión:***

- Trabajadores que realizan función de teleoperadores y que acepten participar en el estudio mediante consentimiento informado.
- Que tengan tiempo de antigüedad mínimo de 1 año.

### ***Criterios de Exclusión:***

- Trabajadores que no asistan el día de la aplicación de la encuesta.
- Los trabajadores que no llenaron correctamente toda la encuesta de evaluación.

### **Método de Recolección de Datos**

El método de revisión bibliográfica es de vital importancia en el desarrollo de las ciencias modernas, permite conocer los primeros descubrimientos de un tema de investigación, así como sus últimos avances, posibilita el acceso a las bases teóricas y a los aportes de diferentes autores que por su experiencia han dado veracidad a la literatura científica (Codina, 2020).



El método antes mencionado permitió acceder a la información referente a la evaluación del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center , para obtener datos bibliográficos se revisaron artículos científicos y diferentes documentos de material académico.

### ***Técnicas***

La encuesta es una técnica que permite recolectar información indispensable para el desarrollo de una investigación, estos datos son proporcionados de una forma auto administrada, es decir el encuestado registra su información, opiniones, etc. en un documento físico o digital. Esta técnica puede ser individual cuando el examinador entrega personalmente el cuestionario o por medio de envío cuando el examinador envía el cuestionario por algún medio físico o digital (Ávila et al., 2020). Esta técnica de investigación fue utilizada para evaluar el síndrome de burnout en trabajadores de un call center.

### ***Instrumentos***

El instrumento utilizado para evaluar el síndrome de burnout fue el Maslach Burnout Inventory (MBI), creado por Christina Maslach y Jackson en 1980. Este es un cuestionario auto administrado que está constituido por preguntas relacionadas con los sentimientos, pensamientos y comportamientos relacionados con las actividades laborales. Abarca tres dimensiones presentes en el desarrollo del síndrome de burnout; el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal, este instrumento es el más utilizado a nivel mundial (Soares et al., 2023).

El MBI está compuesto por 22 ítems, corresponden a la dimensión de agotamiento emocional los siguientes 8 ítems; (2), (3), (6), (8), (12), (14), (16) y (20), para la segunda dimensión de despersonalización incluye 7 ítems; (4), (5), (10), (11), (15), (21) y (22), para la última

dimensión de realización personal incluye los 7 ítems restantes; (1), (7), (9), (13), (17), (18) y (19). Las respuestas están organizadas en una escala de Likert de 0 a 6 puntos, en donde 0 significa Nunca, 1- Pocas veces al año, 2- Una vez al mes o menos, 3- Unas pocas veces al mes, 4- Una vez a la semana, 5- Unas pocas veces a la semana y 6- Todos los días. Para determinar si un trabajador tiene o no el síndrome de burnout debe presentar puntuaciones altas en dos dimensiones (agotamiento y despersonalización) y puntuaciones bajas en realización personal (Terns y Pedreira, 2022).

**Figura 1**

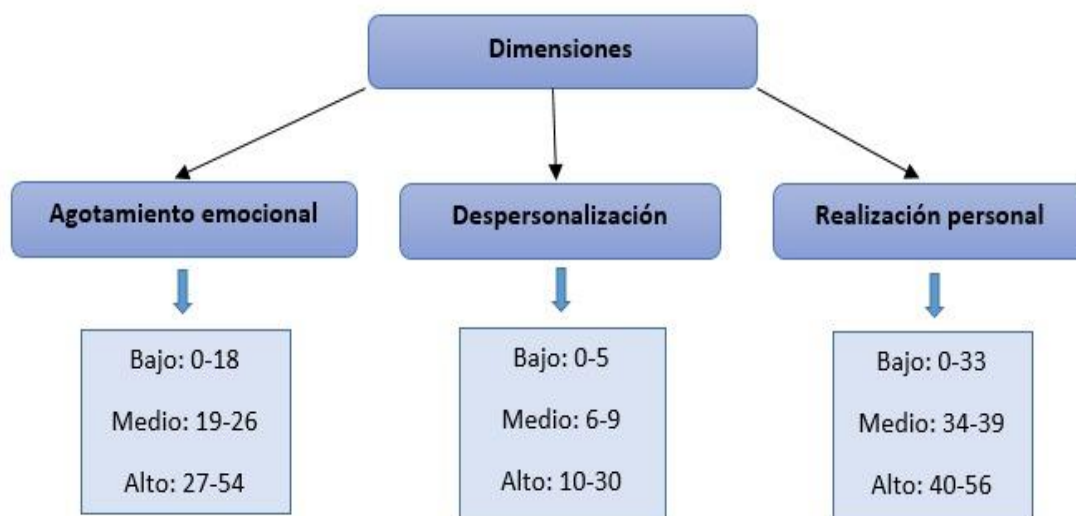
*Cuestionario Maslach Burnout Inventory- Human Services*

- 1- Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.
- 2- Me siento cansado/a al final de mi jornada de trabajo.
- 3- Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.
- 4- Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas con las que trabajo.
- 5- Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.
- 6- Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.
- 7- Siento que trato, con efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender.
- 8- Siento que mi trabajo me está desgastando.
- 9- Siento que influyó positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.
- 10- Siento que mi trato con la gente es más duro.
- 11- Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.
- 12- Me siento muy enérgico/a en mi trabajo.
- 13- Me siento frustrado/a por mi trabajo.
- 14- Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.
- 15- Siento indiferencia ante los problemas de los clientes.
- 16- Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.
- 17- Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.
- 18- Me siento estimulado/a después de haber trabajado estrechamente.
- 19- Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
- 20- Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.
- 21- Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.
- 22- Me parece que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.

Fuente: Cabezas et al. (2022).

**Figura 2**

*Clasificación de los resultados del Maslach Burnout Inventory*



Fuente: Terns y Pedreira (2022).

### **Evaluación del rendimiento laboral**

Según Uscha et al. (2021), la evaluación de 180 grados es fundamental para medir el rendimiento laboral de los trabajadores, los evaluadores son los jefes inmediatos, pueden intervenir compañeros que desempeñan la misma función y en algunas ocasiones los clientes, pero no involucra a los subordinados. Los trabajadores también realizan una autoevaluación en la que pueden brindar opiniones referentes a su rendimiento laboral.

Para obtener los resultados del rendimiento laboral de los trabajadores del call center se solicitó al jefe de operaciones las evaluaciones de los 50 trabajadores investigados correspondientes al mes de diciembre 2023. La evaluación del rendimiento laboral es realizada

mensualmente en la que interviene el supervisor, el departamento de capacitación y calidad y la autoevaluación del trabajador, los criterios evaluados son los siguientes:

- 1- Disciplina y puntualidad: El supervisor registra diariamente la hora de llegada del trabajador, tiene un puntaje del 1 al 10, obteniendo el mayor puntaje si llega puntualmente o hasta máximo 5 minutos después de la hora de entrada.
- 2- Eficiencia y Calidad: El departamento de calidad evalúa este criterio por medio de las grabaciones de las llamadas telefónicas tomando en cuenta la amabilidad hacia el cliente, el tono de voz adecuada, lenguaje apropiado, satisfacción de las necesidades del cliente, registro de la información en el sistema, tiene un puntaje del 1 al 10.
- 3- Productividad: El supervisor controla a diario el cumplimiento de las metas siendo obligatorio realizar mínimo dos ventas al día, tiene un puntaje del 1 al 10. Si el trabajador no cumple con las metas diarias tiene un descuento del 10% de su salario base.
- 4- Conocimiento: El departamento de capacitación realiza evaluaciones orales cada 15 días, tiene un puntaje del 1 al 10.
- 5- Breafing preturno: Esto consiste en capacitaciones de 15 minutos para reforzar temas donde existan dificultades identificadas en las grabaciones de las llamadas telefónicas, este criterio es evaluado por el capacitador calificando la asistencia con un puntaje del 1 al 10.

Para terminar, se hace una sumatoria de los 5 criterios y se obtiene un promedio el cual es la evaluación final del rendimiento laboral, estos resultados se clasifican de la siguiente manera:

**Figura 3**

*Evaluación del rendimiento laboral*



Nota: Datos obtenidos de la evaluación del rendimiento laboral de trabajadores de un Call Center.

### ***Análisis de los datos:***

Tabulación de la información: Para el análisis de la primera variable evaluación del síndrome de burnout se recopilaron los cuestionarios aplicados a los trabajadores y se verificó que estuvieran llenados correctamente. Las características sociodemográficas y laborales, así como las respuestas a las preguntas del Maslach Burnout Inventory fueron registradas en una hoja de cálculo del programa Excel, donde se pudo determinar los niveles; bajo, medio y alto de cada dimensión del síndrome de burnout, además se pudo determinar los trabajadores que presentaban y no presentaban el síndrome.

Posteriormente se realizó el análisis descriptivo de las características sociodemográficas, laborales, de los niveles bajo, medio y alto de las dimensiones, y de los trabajadores que

presentaban y no presentaban el síndrome por medio del programa SPSS en su versión 23, obteniendo frecuencias y porcentajes de dichos datos.

Para el análisis de la segunda variable el rendimiento laboral se registró en la hoja del programa Excel las evaluaciones proporcionadas por la empresa obteniendo las categorías del rendimiento laboral en bueno, muy bueno y excelente, posteriormente se realizó el análisis descriptivo por el programa SPSS, obteniendo tablas de frecuencia y porcentajes.

Luego se realizó el análisis inferencial de las 2 variables de investigación tomando en cuenta los datos categóricos de cada una, se utilizó una prueba no paramétrica: chi cuadrado con un nivel de significancia de  $p= 0.05$ .

Para determinar el nivel del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral de los trabajadores de un call center en la ciudad de Guayaquil se plantearon las siguientes hipótesis:

H<sub>0</sub>: El síndrome de burnout afecta en el rendimiento laboral de los trabajadores de Call Center

H<sub>1</sub>: El síndrome de burnout no afecta en el rendimiento laboral de los trabajadores de Call Center

### **3.3.7 Consideraciones bioéticas**

Las consideraciones bioéticas en el ámbito laboral, inspiradas en la Declaración de Helsinki y los principios éticos fundamentales, son esenciales para garantizar la integridad y el respeto de los trabajadores. En primer lugar, la Declaración de Helsinki enfatiza la importancia de la privacidad y la confidencialidad en la investigación médica, lo que se traduce en el contexto laboral en la protección de la información personal y profesional de los empleados. Esto implica establecer medidas rigurosas para proteger los datos recopilados durante la evaluación del rendimiento

laboral, asegurando que solo se acceda a ellos de manera autorizada y que se respete la privacidad de los individuos. Además, el principio de consentimiento informado de la Declaración de Helsinki establece que los individuos deben dar su consentimiento voluntario y comprensivo para participar en la investigación, lo que se traduce en el contexto laboral en la necesidad de obtener el consentimiento informado de los empleados antes de realizar cualquier evaluación de rendimiento.

Por otro lado, los principios éticos de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia son fundamentales para guiar las acciones y decisiones relacionadas con la evaluación del rendimiento laboral. La beneficencia se refiere a la obligación de maximizar los beneficios y minimizar los daños para los empleados, asegurando que cualquier evaluación o intervención tenga un impacto positivo en su bienestar y desarrollo profesional. La no maleficencia implica evitar causar daño o malestar a los empleados durante el proceso de evaluación, garantizando que se implementen medidas para proteger su salud física y mental. La autonomía se refiere al derecho de los empleados a tomar decisiones informadas sobre su participación en la evaluación del rendimiento, asegurando que se respeten sus derechos y preferencias individuales. Finalmente, el principio de justicia implica garantizar la equidad en la distribución de los beneficios y las cargas de la evaluación del rendimiento laboral, evitando cualquier forma de discriminación o injusticia en el proceso. En conjunto, estas consideraciones bioéticas basadas en la Declaración de Helsinki y los principios éticos fundamentales son fundamentales para promover un ambiente de trabajo ético, respetuoso y equitativo, donde se proteja la dignidad y el bienestar de los empleados.



Capítulo IV  
Resultados y Discusión

**Tabla 1**

*Distribución de la población según características sociodemográficas*

<b>Variables</b>		<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
<b>Edad</b>	Menores de 20 años	8	16%
	De 21 a 30 años	35	70%
	Mayores a 31 años	7	14%
<b>Genero</b>	Femenino	26	52%
	Masculino	24	48%
<b>Estado Civil</b>	Soltero	45	90%
	Casado	3	6%
	Divorciado	2	4%
<b>Escolaridad</b>	Bachillerato	42	84%
	Tercer Nivel	5	10%
	Cuarto Nivel	3	6%
	Total	50	100%

Nota: Datos obtenidos de la evaluación del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Call Center.

En la tabla Nro. 1 se puede evidenciar que existe un predominio (70%) en edades comprendidas que oscilan entre los 21 a 30 años, seguido del 16% que son menores de 20 años y mayores de 31 años con un 14%. Además, se observa una prevalencia ligeramente mayor del género femenino (52%) en comparación con el masculino (48%). En cuanto al estado civil la mayoría son solteros (90%), seguidos del estado civil casado 6% y divorciados 4% respectivamente. En relación con la escolaridad muestra que el 84% son bachilleres y un 10%

tienen un título de tercer nivel, presentando un bajo porcentaje de trabajadores que cuentan con un título de cuarto nivel que corresponde al 6%.

Esto indica que el estudio se centra principalmente en una población joven, posiblemente en una etapa temprana de sus carreras profesionales o académicas sin compromiso matrimonial. Es notable que la proporción de individuos con educación de tercer y cuarto nivel es baja, lo que podría indicar limitaciones en el acceso a la educación superior. Estas cifras proporcionan una visión sociodemográfica importante para entender el impacto del síndrome de burnout en el rendimiento laboral dentro de este contexto específico. Datos que se difieren con un estudio realizado por Hurtado (2020) a 60 empleados del área de atención al cliente de tres compañías ubicadas en Lima, Perú, se observó que la edad promedio fue de 29 años. En lo que respecta al nivel educativo, el 55% posee formación técnica y el 33.33% cuenta con educación universitaria. Mientras que Vega (2022) evidencio en una investigación a 300 empleados administrativos que laboran en una clínica de Perú una predominancia mayoritaria del sexo masculino (64.7%), en contraste con el femenino (35.3%).

En síntesis, estos hallazgos proporcionan una comprensión valiosa del perfil de la población estudiada y destacan áreas de interés para futuras investigaciones y políticas de intervención.

**Tabla 2**  
*Distribución de la población según características laborales*

<b>Características</b>		<b>Frecuencias</b>	<b>Porcentajes</b>
Experiencia previa en Call center	No	24	48%
	Si	26	52%
Tiempo de servicio	1 a 2 años	42	84%
	2 a 4 años	6	12%
	4 a 6 años	2	4%
	Total	50	100%

Nota: Datos obtenidos de la evaluación del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Call Center.

En la tabla Nro. 2 se muestra que la mayoría de los trabajadores presentan una notable experiencia representando al (52%), seguido de los que no tienen experiencia con un 48%. En cuanto al tiempo de servicio en el Centro De Atención Telefónica, la mayoría (84%) ha trabajado entre 1 y 2 años, seguido por un pequeño porcentaje que ha laborado entre 2 y 4 años (12%), y con un menor porcentaje se encuentran con más de 4 años de servicio (4%). Esta distribución sugiere una dinámica laboral en la que una parte significativa de la fuerza laboral ya cuenta con experiencia en el sector.

En contraste a esto se mencionan los hallazgos de Vega (2022) halló que una parte significativa cuenta con una antigüedad laboral de entre 2 y 4 años (51.7%), seguida por un 40% que lleva trabajando 5 años o más, junto con un 8% que tiene entre 1 y 2 años de experiencia dentro de una clínica, lo que podría indicar diferencias en la estabilidad laboral o en las condiciones de empleo entre los sectores de los centros de llamadas y la atención médica.

En contraste, Medina (2020) reveló una distribución más uniforme en cuanto a la antigüedad de 62 trabajadores (53 operadores y 9 supervisores) en el trabajo en el Sistema de Emergencias 911, con un 35.5% y un 34% de personal con 1-5 años y 6-10 años de antigüedad, respectivamente; además, un significativo 22.5% con más de 15 años de servicio. Estas diferencias sugieren contextos laborales diversos que pueden influir en las dinámicas laborales de cada grupo, aunque se evidencia una supremacía de grupos con menos experiencia conocidos como junior.

La presencia de empleados con experiencia previa en centros de llamadas puede indicar una familiaridad con el entorno laboral y las demandas del trabajo, mientras que la variabilidad en el tiempo de servicio puede reflejar diferentes niveles de estabilidad en el empleo. Estos hallazgos resaltan la importancia de comprender la composición y la trayectoria laboral de los empleados para implementar estrategias efectivas de reclutamiento, retención y desarrollo profesional.

**Tabla 3**  
*Distribución del síndrome de burnout según dimensiones*

Dimensiones	Niveles	Frecuencias	Porcentajes
Agotamiento	Alto	18	36%
	Medio	13	26%
	Bajo	19	38%
Despersonalización	Alto	23	46%
	Medio	12	24%
	Bajo	15	30%
Realización personal	Alto	22	44%
	Medio	16	32%
	Bajo	12	24%
	Total	50	100%

Nota: Datos obtenidos de la evaluación del Síndrome de Burnout en trabajadores de un Call Center.

En la tabla Nro. 3 se muestra la evaluación del síndrome de burnout según las dimensiones, en la dimensión de agotamiento, el nivel con mayor predominio es Bajo, con un porcentaje del 38%. En despersonalización, el nivel de mayor predominio es Alto (46%), en cuanto a realización personal, el nivel con mayor predominio es también Alto, con un porcentaje del 44%. Estos datos sugieren que, en general, la mayoría de los individuos evaluados muestran nivel bajo en agotamiento emocional, mientras que muestran niveles altos en despersonalización y realización personal. Lo cual podría indicar una relativa resistencia a la fatiga emocional y una satisfacción con el trabajo realizado, sin embargo, la alta prevalencia de despersonalización indica una mayor propensión a la desconexión emocional en comparación con otras dimensiones del síndrome de burnout, lo que podría tener consecuencias adversas en el bienestar y la calidad.

Ante aquello, esto contradice a lo mencionado por Hurtado (2020), el cual detectó índices elevados de fatiga emocional (45%) y despersonalización (36.67%). Por otro lado, en lo referente a la realización personal también obtuvo datos diferentes prevaleciendo mayormente el nivel bajo (66.67%). Los hallazgos de la presente investigación muestran similitudes con los resultados de Zaroual et al. (2020) en 127 agentes de call center marroquíes, con altos niveles de agotamiento emocional (35.43%) y despersonalización (44.88%). En la realización personal se observa una mayoría significativa de agentes con un alto nivel de autorrealización (47.24%). Estas pequeñas discrepancias para el caso del agotamiento emocional pueden deberse a diferencias en la cultura organizacional, políticas de gestión del personal o condiciones laborales específicas entre los dos contextos laborales. Mientras que el estudio de Drissi et al. (2021), de 121 teleasesores de call center en Marruecos, el 10.7% mostró un riesgo elevado de experimentar burnout, presentando puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización. Asimismo, según Rengifo (2022) el 88.6% de los empleados muestra síntomas del síndrome de burnout, predominando en un nivel alto.

**Tabla 4**  
*Síndrome de Burnout en trabajadores Call Center.*

	Frecuencias	Porcentajes
Si presentan	8	16%
No presentan	42	84%
Total	50	100%

Nota: Datos obtenidos de la evaluación del Síndrome de Bunout en trabajadores de un Call Center.

En la tabla Nro. 4 Se demuestra que el 16% de los trabajadores encuestados presentan síntomas del Síndrome de Burnout, mientras que la mayor parte de los trabajadores no presentaron,

con un porcentaje del 84%. El hecho de que el 84% de la muestra no presente síntomas del Síndrome de Burnout es alentador y sugiere que la mayoría de los individuos están lidiando adecuadamente con las demandas laborales y mantienen un nivel saludable de bienestar emocional. Este resultado podría indicar que las políticas de gestión del estrés, el apoyo psicológico y otras intervenciones en el lugar de trabajo están teniendo un efecto positivo en la prevención del burnout. Sin embargo, es esencial seguir vigilando la situación, ya que incluso aquellos que no muestran síntomas en el momento de la evaluación podrían estar en riesgo de desarrollarlos en el futuro. En contraste, Hurtado (2020) señaló que la presencia del síndrome de Burnout es alta en un 5.56% y moderado con un 55.56%, por su parte, el riesgo de padecer aquello se encuentra en 57.14%, es decir, moderado, mientras que la no presencia de este abarca el 34.48%. En cuanto a Rengifo (2022) se observaron niveles altos con un porcentaje del 90.7% según los resultados, el análisis global de la variable y sus dimensiones indica que los empleados de la Clínica Good Hope presentan niveles elevados de burnout.

Estas discrepancias sugieren posibles variaciones en las condiciones laborales, estrategias de gestión del estrés o intervenciones preventivas entre los contextos evaluados. Sin embargo, ambas conclusiones subrayan la importancia de seguir vigilando la salud mental en el lugar de trabajo.

**Tabla 5**  
*Rendimiento laboral de los trabajadores Call Center*

	Frecuencias	Porcentajes
Excelente	4	8%
Muy bueno	28	56%
Bueno	18	36%
Total	50	100%

Nota: Datos obtenidos de la evaluación del rendimiento laboral de trabajadores de un Call Center

En la tabla Nro. 5 muestra una alta proporción de trabajadores con calificaciones de Muy bueno (56%), mientras que aquellos que alcanzaron una calificación de Bueno (36%) se ubicaron en segundo lugar respecto al rendimiento laboral en el Call Center de Guayaquil. Cabe señalar que, aunque un mínimo porcentaje fue calificado de forma excelente, su presencia destaca la existencia de empleados con un rendimiento excepcional dentro del Call Center. Esto expone un desafío potencial, puesto que, aunque la mayoría de los empleados tienen un rendimiento aceptable, puede haber áreas de mejora en términos de eficiencia, calidad y productividad, lo cual podría motivar a los empleados a alcanzar niveles más altos de excelencia.

Mientras que en el Call Center de Guayaquil, la mayoría de los trabajadores obtuvieron calificaciones de Muy bueno y Bueno, en el estudio de Lluncor et al. (2023) sobre 96 servidores públicos peruanos hubo una proporción significativa de calificaciones Bajo (35.4%) y Bueno (54.2%). Estas discrepancias sugieren posibles diferencias en las dinámicas laborales y en los criterios de evaluación entre los dos contextos laborales; además, son un indicativo de variaciones en la gestión de recursos humanos y en los incentivos laborales.



Los resultados de la investigación difieren significativamente de los hallazgos de Choquecondo et al. (2023), acerca de 75 servidores de salud en Perú, con una mayor proporción de trabajadores calificados como Regular (45.3%) y una minoría considerable con desempeño Malo (14.7%). Estas diferencias sugieren que los factores que influyen en el desempeño laboral pueden variar según la industria y el entorno laboral específicos. Además, la presencia de síndrome de burnout en el estudio de Choquecondo et al. (2023) podría influir en las calificaciones de desempeño laboral, señalando la importancia de abordar el bienestar emocional y mental de los empleados en diferentes sectores laborales para mejorar su rendimiento. Es importante considerar estas diferencias al diseñar estrategias de mejora del desempeño y políticas de gestión de recursos humanos, adaptándolas a las particularidades de cada entorno laboral.

#### Figura 4

*Evaluación del Síndrome de Burnout y rendimiento laboral de los trabajadores Call center*

Síndrome de Burnout		Rendimiento Laboral						Total	
		Bueno		Muy Bueno		Excelente			
		f	%	f	%	f	%	f	%
Agotamiento	Alto	5	10%	11	22%	2	4%	18	36%
	Medio	7	14%	6	12%	0	0	13	26%
	Bajo	6	12%	11	22%	2	4%	19	38%
Total		18	36%	28	56%	4	8%	50	100%
Despersonalización	Alto	6	12%	15	30%	2	4%	23	46%
	Medio	6	12%	5	10%	1	2%	12	24%
	Bajo	6	12%	8	16%	1	2%	15	30%
Total		18	36%	28	56%	4	8%	50	100%
Realización	Alto	8	16%	12	24%	2	4%	22	44%
	Medio	6	12%	9	18%	1	2%	16	32%
	Bajo	4	8%	7	14%	1	2%	12	24%
Total		18	36%	28	56%	4	8%	50	100%

Nota: Datos obtenidos de la evaluación del síndrome de burnout y el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil.

En la figura Nro. 4 se registran las frecuencias y porcentajes de las evaluaciones de ambas variables, reflejando porcentajes altos en las dimensiones despersonalización y realización personal con un porcentaje del 46% y 44% respectivamente, referente al agotamiento emocional el nivel más sobresaliente fue el bajo con un porcentaje de 38%, evidenciando que a pesar que no exista presencia significativa de agotamiento emocional es evidente los síntomas y sentimientos de despersonalización que a lo largo del tiempo pueden provocar graves problemas de salud mental en los trabajadores, así también se observa la existencia de alta realización personal, puede estar relacionado con oportunidades de desarrollo profesional y académico, con facilidad de horarios en el call center para continuar con estudios universitarios o técnicos , además de acuerdo a los criterios de evaluación del rendimiento laboral es notable la existencia de un programa de capacitaciones periódicas por parte del departamento de capacitación. Referente al rendimiento laboral la mayor parte presento un rendimiento muy bueno (56%), es una fortaleza demostrando de esta manera que los trabajadores realizan un buen esfuerzo para mantenerse dentro de la compañía y cumplir con las exigencias de la misma. A pesar de estos resultados es importante fortalecer los programas de prevención y control del estrés laboral.

Estos resultados contradicen el estudio de Choquecondo et al. (2023) realizado a 92 profesionales de la salud en una clínica de Perú, determinando que existían niveles bajos de despersonalización (50.7%), con un agotamiento emocional regular (61%) y alta realización personal correspondiente al 58.7%. También el rendimiento laboral se diferenció del presente estudio con un predominio regular (45%), se puede determinar que el rendimiento laboral en este sector se ve influenciado por la existencia de niveles altos de agotamiento emocional. Así también los resultados difieren a

Lauracio y Ticona (2020), quienes evaluaron a 21 personas de un centro de salud detallando que el 57.2% presentaban bajos niveles de agotamiento emocional, 42.9% representaba nivel medio de despersonalización y el 78.6% mostraba niveles bajos de realización personal, referente al rendimiento laboral el 70% cumplía con calidad y técnica de atención, mientras que el 84% se desempeñaban con buena productividad.

**Tabla 6**

*Resultado del análisis estadístico chi-cuadrado ( $\chi^2$ )*

<b>Rendimiento laboral</b>	
<b>Síndrome de Burnout</b>	<b>Chi cuadrada (significancia asintótica bilateral)</b>
Agotamiento	0,505
Despersonalización	0,698
Realización personal	0,997

*Nota: Datos obtenidos de la evaluación del síndrome de burnout y el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil.*

En la Tabla 6, se evidencia los valores obtenidos mediante la aplicación de la prueba estadística de chi cuadrado para las dimensiones de síndrome de burnout y rendimiento laboral misma que presenta en todas las dimensiones el valor ( $p=0,5$ ) lo que indica que no hay una asociación significativa entre estas variables ya que en el estudio se consideró el valor de  $p=(0,05)$ , por lo que puede interpretarse como una señal positiva, indicando que el síndrome de burnout no está impactando directamente en el rendimiento laboral de los trabajadores. Dichos resultados se asemejan a los hallazgos de Drissi et al. (2021), Quienes no encontraron relaciones estadísticamente significativas entre las puntuaciones de burnout por género, ni por función dentro de una empresa Call Center; aunque, se evidenció correlación entre tener una alta

despersonalización y la edad ( $p=0,017$ ); y que los individuos que no se comprometen en actividad física regular muestran un mayor porcentaje de Agotamiento Emocional, con una diferencia estadísticamente significativa con un valor de ( $p=0.022$ ). En cambio, Hurtado (2020) observó que aquellos que experimentaron un alto nivel de cansancio emocional exhibieron una baja resiliencia en un 48.15%; también se identificó una asociación entre la resiliencia y el nivel educativo de los trabajadores ( $p=0.037$ ).

En contraste, Zaroual et al. (2020) encontraron una correlación positiva entre el agotamiento emocional y la despersonalización ( $p<0,030$ ), y una correlación negativa entre el logro y estas dimensiones del síndrome de burnout ( $p <0,76$  y  $p <0,043$ , respectivamente). Es preciso señalar que existen diferencias en las dinámicas laborales, la gestión de recursos humanos o las características específicas de la población estudiada para entender estas discrepancias como factores de relación en este fenómeno. Más aún porque los resultados de este estudio también contrastan con el estudio de Choquecondo et al. (2023), donde se encontró una significativa correlación entre el síndrome de burnout y el desempeño laboral en servidores de salud en Perú ( $p= 0,000$ ), mientras que en el estudio del Call Center no se identificó una relación estadísticamente significativa entre el síndrome de burnout y el rendimiento laboral.

## Conclusiones

La evaluación del síndrome de Burnout en los trabajadores de un call center en la ciudad de Guayaquil refleja que menos de la mitad sufren síntomas del síndrome de burnout, estos resultados favorables demuestran que los trabajadores están enfrentando las situaciones estresantes con un adecuado control emocional, a pesar de esto es importante recalcar que hay una presencia significativa de casos de despersonalización por lo que esto podría influir negativamente en la salud mental, generando graves consecuencias en el bienestar físico emocional de los trabajadores.

De acuerdo a la identificación del rendimiento laboral de los trabajadores se detalla que la mayoría de ellos realiza su mejor esfuerzo para cumplir con los criterios de productividad, calidad y eficiencia, cumplir puntualmente con sus jornadas labores y asistir a sus programas de capacitación para retroalimentación en temas que tengan deficiencia, por lo que más de la mitad se destacaron con un muy buen rendimiento laboral y una pequeña parte obtuvo el nivel más alto de excelencia esto demuestra el compromiso con los objetivos de la empresa, correcto uso de los recursos y sentido de pertenencia, además estos resultados se pueden ver influenciados por políticas internas, condiciones laborales y la gestión de recursos humanos.

Se concluye que el síndrome de burnout no tiene efecto en el rendimiento laboral, a pesar de estos resultados es evidente la necesidad de implementar acciones para disminuir los casos existentes de síndrome de burnout mejorando de esta manera el bienestar psíquico emocional de los teleoperadores, así también es necesario incentivarlos para alcanzar niveles de excelencia en su rendimiento laboral por medio de comisiones, salario emocional y mejora de las políticas internas.

## **Recomendaciones**

A la gestión administrativa del Call center se recomienda crear programas de prevención con énfasis en el control y erradicación del síndrome de burnout, es importante dar a conocer sus terribles consecuencias, promover los espacios laborales saludables, prevención del acoso laboral, la violencia psicológica y de género, además conocer el impacto que genera la existencia de este síndrome en la calidad de vida de los trabajadores y en las pérdidas económicas que podría provocar a la empresa por la deficiente gestión en la atención que se brinda a los clientes, los ausentismos y abandono del puesto de trabajo.

Es necesario crear programas de capacitación con énfasis en desarrollo de la inteligencia emocional, resiliencia y comunicación asertiva, es de vital importancia contar con la presencia de un psicólogo que facilite la atención a los trabajadores en temas de trastornos de salud mental y emocional.

Es importante mejorar la gestión administrativa para fortalecer aquellos aspectos que limitan el rendimiento laboral óptimo por parte de los trabajadores, puede fomentarse el reconocimiento dentro de la empresa, además tener acercamientos con los teleoperadores para conocer las dificultades que presentan al momento de realizar su gestión con los clientes, en donde en muchos casos pueden sufrir maltrato verbal. Es primordial para la empresa conocer las demandas del mercado de esta manera establecer metas claras que estén al alcance de los teleoperadores. Se recomienda además investigar otros factores que influyan en el rendimiento laboral de los trabajadores para optimizar su rendimiento y alcanzar las metas de la empresa.

### Referencias Bibliográficas

- Aguilar, M. J., Luna, J. E., Tovar, A. R., & Blancarte, E. (2020). *Síndrome de burnout. Biodesarrollo y reversión de impactos en el sector de la salud del estado de Guanajuato, México. Región y sociedad, 32, 1-24.*
- Appel-Meulenbroek, R., van der Voordt, T., Aussems, R., Arentze, T., & Le Blanc, P. (2020). *Impact of activity-based workplaces on burnout and engagement dimensions. Journal of Corporate Real Estate.*
- Auccapure-Vallenas, L. S. (2019). *Condiciones de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad de San Jerónimo. Revista Científica Integración, 2, 195-210.*
- Ávila, E. M. B., Álvarez, J. C. E., & Zurita, I. N. (2020). *Gestión por competencias: herramienta clave para el rendimiento laboral del talento humano del sector hospitalario. Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonía, 5(10), 287-312.*
- Ávila, H. F., González, M. M., & Licea, S. M. (2020). *La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? Didáctica y Educación ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79.*
- Ayala-Ortiz, L. I., Castillo-Vega, J. M., Ferreira-Delgado, R. D., & Villalba-Benítez, S. M. (2023). *Estrés laboral del profesorado de 1º y 2º ciclos de la Educación Escolar Básica en Paraguay. Puriq, 5, e505.*

- Bastidas, M., Ortegano, B. G. M., & Vélez, C. G. V. (2023). *Alta demanda laboral en Contact Center de Guayaquil: correlación entre clima y estrés laboral*. RECUS: Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad, 8(2), 123-139.
- Blandón, M. N. M., Cardona, V. O., Monsalve, S. M. Á., & Correa, P. A. R. (2023). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de colaboradores de un Contact Center en el confinamiento por la pandemia del covid-19 en el teletrabajo: caso Medellín, Colombia*. Revista CIES Escolme, 14(2), 63-80.
- Bosmediano, E. M. F., & Pabón, C. A. K. (2022). *Evaluación de las posturas forzadas que realizan los trabajadores de un Call Center*. E-IDEA Journal of Engineering Science, 4(10), 27-42.
- Borges, E. M. D. N., Queirós, C. M. L., Abreu, M. D. S. N. D., Mosteiro-Diaz, M. P., Baldonado-Mosteiro, M., Baptista, P. C. P., & Silva, S. M. (2021). *Burnout entre enfermeiros: um estudo multicêntrico comparativo*. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 29, e3432.
- Calozuma, P. A. Z., & Cherres, J. P. E. (2020). *Salud mental en el adulto mayor*. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 5(2), 3-21.
- Charoensukmongkol, P., & Villegas, J. (2022). *Mindfulness and emotional exhaustion in callcenter agents in the Philippines: Moderating roles of work and personal characteristics*. The Journal of General Psychology, 149(1), Article 1.



Choquecondo, R. D. A., Paniagua, D. G. C., Vilca, G. R. Q., Toza, J. F. P., & Vilca, J. D. R.

Q. (2023). *Síndrome de burnout y desempeño laboral en el sector salud del Perú*. *Vive Revista de Salud*, 6(17), 491-502.

Código del trabajo. (2020). *Código del trabajo*.

[https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal\\_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf](https://www.ces.gob.ec/lotaip/2020/Junio/Literal_a2/C%C3%B3digo%20del%20Trabajo.pdf)

Codina, L. (2020). *Cómo hacer revisiones bibliográficas tradicionales o sistemáticas utilizando bases de datos académicas* *soma de conducto auditivo externo: estudio de una serie de casos*. *Revista orl*, 11(2), 139-153.

Colin, M., Cavazos, J., Hernández, H. M., & Leyva, A. B. (2022). *Impacto del burnout en la experiencia del cliente en los centros de atención telefónica*. *Esic Market Economics and Business Journal*, 53(3), Article 3.

Constitucion de la República del Ecuador. (2008). *Constitucion de la República del Ecuador*. [https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador\\_act\\_ene-2021.pdf](https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf)

Couto, V., & Lalanne, A (2022) *Evolución y desafíos del sector servicios globales en Uruguay: condiciones laborales, brechas de género y orientaciones de política*. *Informes Técnicos OIT Cono Sur*.

Cuello, R. B., Fructus, R. C., & Panduro, J. D. A. (2020). *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *Revista de investigación valor agregado*, 7(1), 54-60.

- Del Cid, M. T. C. (2021). *La depresión y su impacto en la salud pública*. Revista médica hondureña, 89(Supl. 1), 46-52.
- Delgado, E. C., De la Cera, D. X., Lara, M. F., & Arias, R. M. (2021). *Generalidades sobre el trastorno de ansiedad*. Revista Cúpula, 35(1), 23-36.
- Delgadillo, O. L. Z. (2023). *Niveles de Síndrome de burnout en los teleoperadores de Essalud en línea-Cusco 2022*. TRASCENDER, 1(1), 28-44.
- Domínguez-Lara, S. A. (2018). *Agotamiento emocional académico en estudiantes universitarios: ¿ cuánto influyen las estrategias cognitivas de regulación emocional?*. Educación Médica, 19(2), 96-103.
- Drissi, E., Boulbaroud, S., Hami, H., Ahami, A., & Azzaoui, F.-Z. (2021). *Burnout among call center staff in the Rabat Sale Kenitra Region*. E3S Web of Conferences, 319, 01074.
- Durán, S., García, J., Margel, A. P., Velázquez, M. D. R. G., & Hernandez-Sánchez, I. (2018). *Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla*. Cultura Educación y Sociedad, 9(1), 27-44.
- Durán Rodríguez, R., Gamez Toirac, Y., Toirac Sánchez, K., Toirac Fuentes, J., & Toirac Terrero, D. (2021). *Síndrome de burnout en enfermería intensiva y su influencia en la seguridad del paciente*. Medisan, 25(2), 278-291.

- Enríquez, S. A. (2021). *Flexibilidad y productividad: Mecanismos de intensificación de control en el trabajo de los call centers, Quito (Ecuador)*. *Revista Latinoamericana de Antropología del Trabajo*, 5(11), 5.
- Eugenio Pachas, E. T. (2019). *Agotamiento emocional, despersonalización, realización personal y clima organizacional de los trabajadores de la Oficina de Recursos Humanos*. Repositorio universidad nacional José Faustino Sánchez
- Fadul Marca, A. O. (2021). *Relación de la satisfacción profesional y el rendimiento laboral de los empleados del Departamento de Conciliaciones de una Entidad Financiera, en el año 2019*. Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.
- Gallardo, M. I. G., Peñafiel, J. W. H., & Viver, G. J. C. (2019). *Carga mental y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa industrial*. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 3(1), 26-44.
- García-Torres, M., Aguilar-Castro, J., & García-Méndez, M. (2021). *Bienestar psicológico y burnout en personal de salud durante la pandemia de COVID-19*. *Escritos de Psicología*, 14(2), 96-106.
- Geraldes, D., Madeira, E., Carvalho, V., & Chambel, M. (2019). *Work-personal life conflict and burnout in contact centers: The moderating role of affective commitment*. *Personnel Review*, 48(2), Article 2.
- Giraldo, L. Ó. P. E. Z., José, A., Ríos, B. E. L. T. R. Á. N., Jaime, A., Córdoba, M. E. R. I. Ñ. O., & Víctor, H. (2020). *Modelo de evaluación de desempeño y plan de formación*

*para una empresa distribuidora y comercializadora de calzado.* Revista Espacios, 41(07).

Gonçalves-Candeias, D., Chambel, M. J., & Carvalho, V. S. (2021). *Is stress in contact centers inevitable?* International Journal of Environmental Research and Public Health, 18(6), 2999.

Graciosi, M. (2022). *Call Centers de la ciudad de Resistencia: del promisorio trabajo juvenil a las experiencias de violencia subjetiva.* De Prácticas y Discursos: Cuadernos de Ciencias Sociales, 11(18), 16.

Guerrero, Á. R., Jaime, P. S., & Valverde, G. G. (2018). *Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior.* Archivos venezolanos de farmacología y terapéutica, 38(2), 17-23.

Hernández-Corona, M. E., Méndez-Rizo, J., & Rojas-Solís, J. L. (2021). *El síndrome de burnout en policías: Una revisión sistemática sobre aspectos metodológicos, factores asociados, causas y consecuencias.* Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 9(SPE1).

Huaranga, O. L. C. (2020). *El clima organizacional y su influencia en el rendimiento laboral de los trabajadores de la empresa GSH SA.* Gestión en el tercer milenio, 23(46), 57-64.

- Hurtado-Yumbato, W. A. (2020). Convivencia entre resiliencia y síndrome de burnout en trabajadores de atención al cliente en Lima. *CASUS. Revista de Investigación y Casos en Salud*, 5(3), 160-168.
- Intriago Miranda, S. A. (2019). *Síndrome del " Burnout" en personal de salud de un centro hospitalario de la dirección distrital Junín-Bolívar*. *Revista San Gregorio*, (35), 94-107.
- Lauracio, C., & Ticona, T. L. (2020). *Síndrome de Burnout y desempeño laboral en el personal de salud*. *Revista innova educación*, 2(4), 543-554.
- Lee, Y.-R., Lee, J.-Y., Kim, J.-M., Shin, I.-S., Yoon, J.-S., & Kim, S.-W. (2019). *A Comparative Study of Burnout, Stress, and Resilience among Emotional Workers*. *Psychiatry Investigation*, 16(9), 686-694.
- Lepe, J. C. B., & Gutiérrez, M. G. E. (2022). *Síndrome de Burnout en profesores durante la pandemia por COVID-19 en Chile*. *Revista Educación las Américas*, 12(1).
- Lestari, D. (2020). *The Effect of Family-Trabajo and Work-Family Conflict on Call Center Workers' Emotional Exhaustion With Person-Job Fit as Antecedent (Efecto del conflicto familia-trabajo y trabajo-familia en el agotamiento emocional de los trabajadores en centros de llamadas considerando la compatibilidad persona-trabajo como antecedente)*. *Revista CEA*, 6 (12).
- Linero Camargo, A. J. (2022). *La despersonalización del yo en las cárceles colombianas*. *Justicia*, 27(42), 201-214.

- Lovo, J. (2020). *Síndrome de burnout: Un problema moderno*. Entorno, 70, Article 70.
- Lluncor Tello, M. A., Cacho Revilla, A., Carranza Guevara, R., & Baique Timaná, D. B. (2023). *Competencias para el desempeño laboral del servidor público en Perú*. Revista de Ciencias Sociales (13159518), 29.
- Mansur Garda, R., Valle Macleod, D. D., & Ravelo Barba, X. (2018). *La amenaza del burnout en docentes universitarios*. Fábrica de innovaciones.
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (2019). *Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica*. Revista médica clínica las condes, 30(1), 36-49.
- Medina, K. M. (2020). *Nivel de satisfacción y fatiga por compasión del personal del 911*. Horizonte sanitario, 19(3), 393-403.
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). *Satisfacción laboral en la gestión administrativa*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 4(2), 1510-1523.
- Morales, V. C., Lama, J. A. H., Correa, R. E. M., Gill, A. T. F., & Garces, E. M. C. (2023). *Teletrabajo y su influencia en el síndrome burnout en colaboradores de Call Center en Perú*. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas.
- Nole, I. V. M., Villarreyes, S. S. C., Palacios, A. Z., & Vera, P. E. L. (2022). *Síndrome de Burnout en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sullana-Perú*. Revista de ciencias sociales, 28(3), 272-282.

- Ochoa, J., & Yunkor, Y. (2019). *El estudio descriptivo en la investigación científica*. Acta jurídica peruana, 2(2).
- Oliveros, V. B. (2018). *La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra*. Revista de investigación, 42(93).
- Ordóñez, S. F. R., Guadalupe, D. R. R., & Brito, P. R. F. (2019). *Manejo del estrés laboral y afectación psico-física en el rendimiento laboral*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida, 3(6), 944-959.
- Osorio Marín, V., Campo Velarde, M. D., & Pérez Pérez, F. I. (2021). *Evaluación del Síndrome de Burnout ante confinamiento por Covid-19 en Agentes de un Call-Center bilingüe en la ciudad de Bogotá*. Doctoral dissertation, Corporación Universitaria Minuto de Dios.
- Padilla-Avalos, C. A., & Marroquín-Soto, C. (2021). *Enfoques de investigación en odontología: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Revista estomatológica herediana, 31(4), 338-340.
- Padrón, N. F. G., Nava, N. D., Velásquez, M. G., & Marcano, C. J. M. (2021). *Cansancio emocional en médicos anestesiólogos, como factor asociado al síndrome de Burnout por el Covid-19*. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 23(2), 450-465.
- Parra, G. D. V. L., & Salas, Y. S. G. (2021). *Síndrome de burnout enfermedad invisible entre los profesionales de la salud*. Atención primaria, 53(5).

- Patlán Pérez, J. U. A. N. A. (2019). *¿ Qué es el estrés laboral y cómo medirlo?* . Revista Salud Uninorte, 35(1), 156-184.
- Pinazo-Hernandis, S., Bas, A. G., Diaz, C. D., Pinazo-Clapés, C., Nieto-Vieites, A., & Mayo, D. F. (2022). *El peor año de mi vida. Agotamiento emocional y burnout por la COVID-19 en profesionales de residencias. Estudio RESICOVID*. Revista Española de Geriatria y Gerontología, 57(4), 224-229.
- Pons, F. T. (2021). *La “desconexión digital” a lomos de la seguridad y salud en el trabajo. Lan harremanak*: Revista de relaciones laborales.
- Quijia-Pillajo, J., Guevara-Rosero, C., & Ramírez-Álvarez, J. (2021). *Determinantes de la Productividad Laboral para las Empresas Ecuatorianas en el Periodo 2009-2014*. Revista Politécnica, 47(1), 17-26.
- Reyes, G. P. Q., Espinoza, B. D. M., & Bolaños, C. M. B. (2023). *Estrés y satisfacción laboral en gestores de una empresa de cobranza en Guayaquil, Ecuador*. RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento, 7(1), 348-361.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores, Decreto Ejecutivo No. 2393 (1986). [https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento\\_Reglamento-Interno-Seguridad-Ocupacional-Decreto-Ejecutivo-2393](https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-11/Documento_Reglamento-Interno-Seguridad-Ocupacional-Decreto-Ejecutivo-2393)



- Requejo, G., Villa Santillán, M. S., Ruiz Barrera, L., & Rojas de la Puente, E. E. (2023). *Síndrome de burnout en trabajadores empresariales en Perú*. Revista de ciencias sociales.
- Rotstein, S., Hudaib, A. R., Facey, A., & Kulkarni, J. (2019). *Psychiatrist burnout: a meta-analysis of Maslach Burnout Inventory means*. Australasian Psychiatry, 27(3), 249-254.
- Rubio, S. M., Beltrán, C. A., Baltazar, R. G., & Sánchez, R. V. G. (2020). *El concepto de salario emocional*. Revista Científica Retos de la Ciencia, 4(8), 15-24.
- Salinas, M. A. L., Gutierrez, P. B. C., & Gavilanes, K. A. M. (2023). *Evaluación del desempeño laboral y su influencia en el clima organizacional de los supermercados del cantón Latacunga*. MQRInvestigar, 7(2), 736-764.
- Sánchez, M., & Bresó, E. (2020). *In Pursuit of Work Performance: Testing the Contribution of Emotional Intelligence and Burnout*. International Journal of Environmental Research and Public Health, 17(15).
- Serna Corredor, D. S., & Martínez Sánchez, L. M. (2020). *Burnout en el personal del área de salud y estrategias de afrontamiento*. Correo Científico Médico, 24(1), 372-387
- Soares, J. P., Lopes, R. H., de Souza Mendonça, P. B., Silva, C. R. D. V., Rodrigues, C. C. F. M., & de Castro, J. L. (2023). *Use of the Maslach Burnout inventory among public health care professionals: scoping review*. JMIR Mental Health, 10(1), e44195.

- Solís, C. F., & Adum, H. F. (2022). *Incidencia de estresores de trabajo en la productividad laboral del área de servicio al cliente corporativo. Caso: Banco Pichincha CA*. Revista científica ecociencia, 9, 93-115.
- Terns-Campius, L., & Pedreira-Robles, G. (2022). *Prevalencia de burnout en enfermeras de nefrología tras un año de pandemia por COVID-19*. Enfermería Nefrológica, 25(1), 39-45.
- Tirado, G., Llorente-Alonso, M., & Topa, G. (2019). *Desequilibrio esfuerzo-recompensa y quejas subjetivas de salud: Estudio exploratorio entre médicos en España*. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 9(2), 59-70.
- Urbina Orosco, W., & Carrión Gonzales, D. (2022) *Autoestima y desempeño laboral en los trabajadores de la Microred de Salud Paucartambo*. RENATI
- Ushca, D. M. D., Hermida, L. X. T., Flores, M. R., & Zamora, P. A. C. (2021). *Uso de la plataforma zoom y la incidencia en el desempeño laboral. Caso práctico: docentes de la unidad educativa batzacón*. Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional, 6(8), 749-775.
- Vega, K. M. R. (2022). *El síndrome de burnout y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la clínica Good Hope, 2022*. Revista de Investigación Valor Agregado, 9(1), 28-42.
- Yanina, C. M. L., & Lozano, D. L. A. (2020). *Desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Lince*. Revista de Investigación Valor Agregado, 7(1), 31-36.

Zaroual, A., Benchikhi, L., Mehssani, J., & Ouanass, A. (2020). *Study of the Link between Personality Disorders and Burnout in Moroccan Call Center Agents*. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 11(3), 1760-1764.

Zárraga-Cano, L., Molina-Morejón, V., & Corona-Sandoval, E. (2018). *La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera*. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46-65.

## ANEXOS

**Anexo 1. Instrumento de Evaluación del Síndrome de Burnout “Síndrome del trabajador quemado”**

**Universidad Técnica Del Norte  
Facultad De Posgrado**



“Evaluación del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, periodo julio-diciembre 2023”.

**Consentimiento informado:**

Manifiesto que mi participación es completamente voluntaria, he recibido la información necesaria sobre el proceso de investigación y he realizado las preguntas necesarias.

Doy mi conformidad para colaborar en el Proyecto de Investigación titulado “Evaluación del síndrome de burnout y su efecto en el rendimiento laboral en trabajadores de un Call Center de la ciudad de Guayaquil, periodo julio-diciembre 2023”.

---

**Firma**

**Instrucciones:**

A continuación, encontrará una serie de enunciados acerca de su trabajo y de sus sentimientos en él. No existen respuestas mejores o peores. Los resultados de este cuestionario son estrictamente confidenciales y con fines investigativos, en ningún caso, accesibles a otras personas.

**Factores sociodemográficos y laborales****1. ¿Edad?**

Menor de 20 años \_\_\_\_\_

De 21 a 30 años \_\_\_\_\_

Mayor a 31 años \_\_\_\_\_

**2. ¿Género?**

Masculino \_\_\_\_\_

Femenino \_\_\_\_\_

**3. ¿Estado civil?**

Soltero/a \_\_\_\_\_

Casado/a \_\_\_\_\_

Divorciado/a \_\_\_\_\_

**4. ¿Escolaridad?**

Bachillerato \_\_\_\_\_

Tercer nivel \_\_\_\_\_

Cuarto nivel \_\_\_\_\_

**5. ¿Experiencia previa en Call center?**

No \_\_\_\_\_

Si \_\_\_\_\_

**6. ¿Tiempo de servicio?**

1 a 2 años \_\_\_\_\_

2 a 4 años \_\_\_\_\_

4 a 6 años \_\_\_\_\_

		0 - Nunca	1 - Pocas veces al año o menos	2 - Una vez al mes o menos	3 - Unas pocas veces al mes	4 - Una vez a la semana	5 - Unas pocas veces a la semana	6 - Todos los días
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.							
2	Me siento cansado/a al final de mi jornada de trabajo.							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado/a.							
4	Siento que puedo comunicarme fácilmente con las personas con las que trabajo.							
5	Siento que estoy tratando a algunos clientes como si fueran objetos impersonales.							
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa.							
7	Siento que trato, con mucha efectividad, los problemas de las personas a las que tengo que atender.							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando.							
9	Siento que influyó positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo.							
10	Siento que mi trato con la gente es más duro.							
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
12	Me siento muy enérgico/a en mi trabajo.							
13	Me siento frustrado/a por mi trabajo.							
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.							
15	Siento indiferencia ante los problemas de los clientes.							
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa.							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.							
18	Me siento estimulado/a después de haber trabajado estrechamente.							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.							
20	Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades.							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada.							
22	Me parece que los clientes me culpan de algunos de sus problemas.							

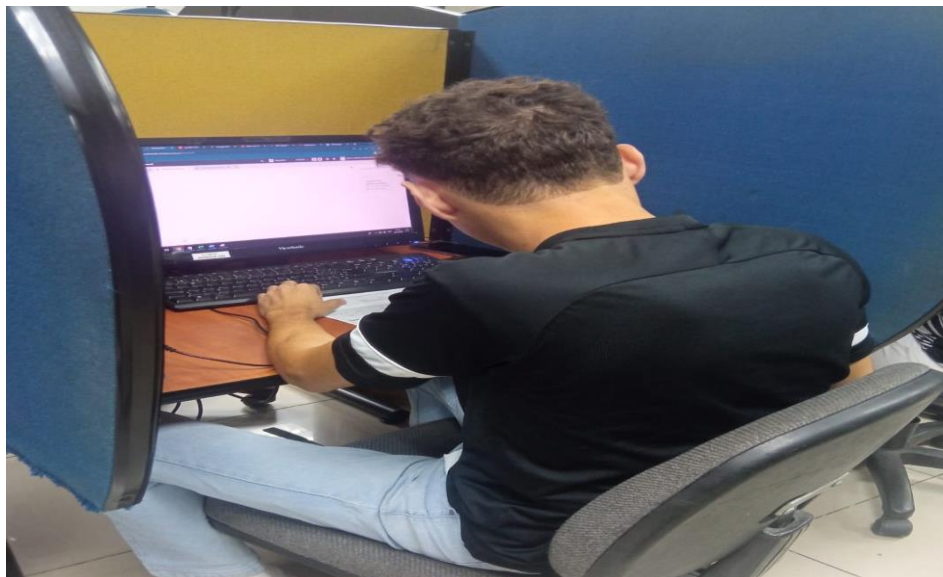
**Anexo 2.** Participación de los trabajadores en la evaluación del Síndrome de Burnout.

**Figura 5.**

*Evaluación del Síndrome de Burnout*



Nota: Llenado de encuesta para evaluar el síndrome de burnout



Nota: Llenado de encuesta para evaluar el síndrome de burnout